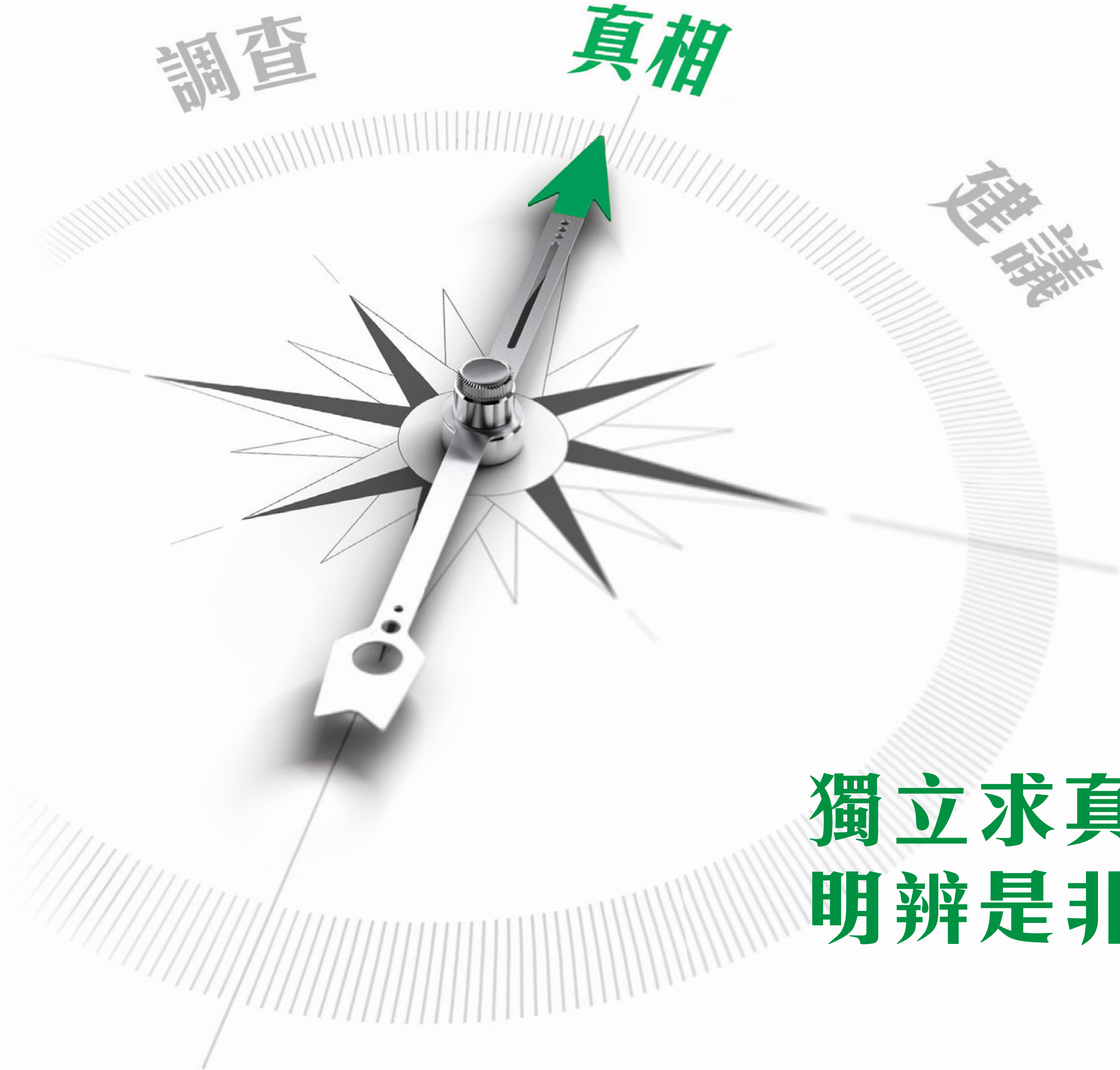


獨立求真
明辨是非

香港申訴專員
年報 2018



香港申訴專員
年報2018

理想

確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。

使命

透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。

職能

申訴專員應擔當監察政府的角色，以確保：

- 官僚習性不會影響行政公平
- 公營機構向市民提供便捷的服務
- 防止濫用職權
- 把錯誤糾正
- 在公職人員受到不公平指責時指出事實真相
- 人權得以保障
- 公營機構不斷提高服務質素和效率

信念

- 以公正客觀的態度進行調查
- 勇於承擔責任，為市民和在本署職權管轄範圍內的機構提供便捷的服務
- 對市民和機構尊重有禮
- 維持專業水平，切實履行本署各項職能

衡量工作表現的準則

- 處理個案的速度
- 投訴人對本署處理其個案的滿意程度
- 申訴結果
- 承諾實行及／或已實行的建議改善措施
- 是否再接到類似的投訴

目錄

大事紀要 6

申訴專員緒言 10

第一章 本署的角色、權力及責任 16

職權範圍 16
不受調查的事宜 16
限制 17
調查和提出建議的權力 17
保密規定與提高透明度 17

第二章 本署的工作程序 18

處理投訴 18
- 投訴方式
- 評審工作
- 查訊
- 調解
- 全面調查
- 覆檢個案

主動調查 20
- 初步查訊
- 主動調查的方法

發表調查報告 21
落實本署的建議 21

第三章 工作表現及調查結果 22

處理查詢及投訴 22
- 同類主題投訴
- 投訴方式
- 已處理的投訴

投訴的主要原因 23
最多人投訴的機構 24
調查及查訊的結果 24
主動調查 24
建議 25
服務承諾 25
綜述 25

第四章 成效及困難 26

提高公共行政質素 26
以調解方式解決糾紛 26
在解決投訴的過程中道歉 28
提高政府的透明度與公開資料 28
- 《守則》涵蓋的政府部門及機構
- 《守則》涵蓋範圍以外的機構

以主動調查方式審研的課題 29
- 規管工廠食堂
- 採購和註銷公共圖書館資料
- 對某違規村屋的管制行動
- 對進口蔬果安全的監控
- 處理違例吸煙的機制
- 對私人土地傾倒建築廢物及堆填活動的規管
- 對政府水管的修護和危機處理

投訴人或部門的異議 31
- 重新評審個案
- 覆檢個案
- 司法覆核及訴訟
- 不易處理的投訴人行為
- 機構的回覆時間

綜述 33

第五章	**內部行政**	**34**
	人手編制	34
	職員培訓	34
	職業安全及健康	35
	對本署的投訴	35
第六章	**宣傳推廣及對外關係**	**36**
	公眾教育及宣傳	36
	• 電視單元劇《申訴II》	
	• 廣告宣傳活動	
	• 新聞發布會及與傳媒的聯繫	
	• 為政府部門及公營機構舉辦講座	
	與專業人士、社區領袖等合作	38
	• 顧問及太平紳士	
	• 立法會議員	
	• 申訴專員嘉許獎	
	與海外機構的聯繫	40
	前瞻	40
全年活動一覽		**42**

附件

附件1	《申訴專員條例》附表所列機構一覽	**48**
附件2	對投訴不予跟進或不展開調查的情況	**52**
附件3	統計圖表	**53**
附件3.1	個案數字	**54**
附件3.2	接到的查詢／投訴數目	**55**
附件3.3	已處理的投訴個案性質	**55**
附件3.4	接到的查詢／投訴分布情況	**56**
附件3.5	已完成的投訴個案分布情況	**59**
附件3.6	已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構	**59**
附件3.7	經全面調查後終結的投訴個案結果	**60**
附件3.8	經全面調查後確定的行政失當類別	**60**
附件3.9	以查訊方式終結的投訴個案結果	**61**
附件3.10	履行服務承諾的統計數字	**64**
附件4	處理投訴流程圖	**65**
附件5	已完成的主動調查報告索引	**66**
附件6	主動調查報告摘要選錄	**67**
附件7	經全面調查後終結的個案索引	**84**
附件8	經全面調查後終結的個案撮要選錄	**96**
附件9	涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄	**115**
附件10	以全面調查方式覆檢的個案索引	**121**
附件11	以全面調查方式覆檢的個案撮要選錄	**122**
附件12	所涉機構在本署進行查訊或調查後已採取的改善措施實例	**124**
附件13	組織圖	**129**
附件14	顧問名單	**130**
附件15	申訴專員公署的訪客	**131**

財務報表
截至二〇一八年三月三十一日止年度 **134**

用語詞彙

投訴人約章

大事紀要

1988年

7月20日

立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》

1989年

2月1日

制定《行政事務申訴專員條例》

第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP履新

3月1日

行政事務申訴專員公署正式運作，政府借調公務員到本署任職



第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP

11月15日

行政事務申訴專員成為國際申訴專員協會的成員

1993年

7月21日

完成有關的法例檢討，《行政事務申訴專員（修訂）條例草案》提交立法局審議

1994年

2月1日

第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，SBS, OBE, JP履新



第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，SBS, OBE, JP

6月24日

《行政事務申訴專員條例》的修訂獲通過：

- 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介
- 把一些主要的法定組織納入職權範圍
- 授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告
- 授權專員展開主動調查

6月30日

委任顧問，向本署提供專業意見

7月1日

「行政事務申訴專員」及「行政事務申訴專員公署」的中文名稱分別改為「申訴專員」及「申訴專員公署」

1995年

3月1日

擴大職權範圍，讓申訴專員可以就涉嫌違反《公開資料守則》的投訴展開調查

10月23至25日及27日

主辦第十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員研討會及國際申訴專員交流會

1996年

3月1日
邀請非官守太平紳士參加「太平紳士協助推廣計劃」

4月15至16日
申訴專員公署參與有關成立亞洲申訴專員協會的工作，並成為協會的創辦會員

10月24日
申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

12月27日
「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997年

4月1日
推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法

7月25日
設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構

1998年

5月8日
申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

2000年

7月27日
進一步擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在處理投訴方面達到專業水平的公職人員

11月2日
申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

1999年

4月1日
第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP履新



第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP

7月22日
擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在提高服務質素方面有出色表現的公職人員

2001年

3月28日
推出電話投訴服務

12月19日
《2001年申訴專員（修訂）條例》生效：

- 確立申訴專員為單一法團，可全權處理本身的財務及行政事宜
- 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條款及條件
- 採納有別於政府的制度和運作程序

2002年

9月6日
遷到位於上環信德中心的永久辦公地方

10月16日
申訴專員獲選為國際申訴專員協會秘書長

2004年

4月1日

戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP連任申訴專員，開始新的五年任期（2004至2009年）

9月10日

申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會秘書長

12月13日

借調到本署的最後一名公務員返回政府，本署人員自此全部由申訴專員根據《申訴專員條例》聘任

2008年

11月5至8日

主辦國際申訴專員協會常務理事會會議

2010年

10月19日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會司庫

2005年

10月24日

行政署長與申訴專員簽署行政安排備忘錄，訂明規管本署各項行政安排，以及本署與政府的工作關係的一般準則和指引

11月28日至12月1日

主辦第九屆亞洲申訴專員協會會議



簽署行政安排備忘錄

2009年

4月1日

第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP履新



第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP

6月11日

申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

6月12日

戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP獲國際申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

11月2日

戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP獲亞洲申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

2011年

12月8日

申訴專員再度獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

2012年

5月5至10日

主辦國際申訴專員協會常務理事會中期會議

5月22至24日

與澳門廉政公署合作，為國際申訴專員協會亞洲區及澳大利西亞暨太平洋區舉辦區域培訓課程

2014年

4月1日

第五任申訴專員劉燕卿女士，JP履新



第五任申訴專員劉燕卿女士，JP

2015年

1月20日

黎年先生，GBS, JP獲國際申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

8月20日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會（澳大利西亞暨太平洋區）常務理事

9月22日

黎年先生，GBS, JP獲委任為國際申訴專員協會專家小組成員

11月25日

黎年先生，GBS, JP獲亞洲申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

申訴專員再度獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

2016年

11月15日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會（澳大利西亞暨太平洋區）區域理事長



國際申訴專員協會全球會議

2017年

11月28日

申訴專員以國際申訴專員協會區域理事長身份主持第二十九屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員研討會



澳大利西亞暨太平洋區申訴專員研討會

12月1日

申訴專員倡議立法的《道歉條例》生效

申訴專員緒言



在本年度，公署通過調查投訴個案和主動調查，向政府部門及公營機構提出了共209項建議，敦促部門及機構採取補救和改善措施。我們非常重視這方面的工作，因為公署的主要職責正是促進公平合理、開明問責，以及迅速回應市民訴求的良好公共行政。

本人自二〇一四年就任申訴專員以來，一直努力就廣受市民關注的課題及有跡象顯示行政體制上存在流弊的事情，進行更多主動調查。本人深信，必須探究問題的根源，始能制訂長遠的改善措施，避免投訴重複出現。在本年度，我們完成了12項主動調查。透過精簡程序及重新調配有限的資源，公署在過去四年把主動調查的數目穩步地從二〇一五年的七項增至二〇一八年的12項。除了留意傳媒報道以尋找合適的題材外，我們亦不時接到熱心市民大眾及立法會議員的意見。於審研相關問題是否廣泛，並權衡緩急輕重之後，我們從中選取主動調查的課題。

在加強主動調查工作的同時，我們對處理個別投訴人提出的投訴，絲毫沒有鬆懈。相對於二〇一六／一七年度的4,974宗，公署在本年度完成了4,770宗投訴個案。根據經驗，向本署提出投訴的人不少源於他們感到所遭受的不公平待遇，難以容忍。儘管這未足以證實有關部門／機構確有行政失當，但亦顯示投訴人信賴公署能夠為他們查明真相，糾正機構錯誤缺失，並防範同類事件再次發生。我們珍惜市民的信任，定必悉力以赴，以無私無畏、專業認真的態度處理每宗投訴個案。

此外，被調查的部門／機構也期望公署不偏不倚，處事公平合理，在這方面我們定必秉持獨立持平的原則。正如本年報的統計數字顯示，不少的投訴經公署評審後因缺乏理據而不受理。然而，我們必須適度取得平衡。政府部門及公營機構獲賦予重大權力，且持有大量資料及公共資源；倘若其行動或決定受到質疑，他們當然有責任向市民作出全面交代和澄清。

除了採用較傳統或雙方對質的方式，去解決市民與部門／機構之間的糾紛外，公署亦以調解這種便捷的另類方式，處理不涉及行政失當，或情況只屬輕微的投訴。在本年度，我們以調解方式終結237宗投訴個案，數字刷新了公署自成立以來調解的最高紀錄。以調解方式處理投訴可更有效地運用資源，讓我們騰出人手優先處理主動調查等其他工作，而參與調解的各方亦能建立更和諧的關係，達致彼此滿意的結果。本人十分鼓勵政府部門及公營機構積極採用這種排解糾紛的方法。

公署經常透過新聞發布會、網頁及年報公布調查結果及建議。政府每年向立法會提交的政府覆文亦有概述公署的調查工作及建議。不過，並非每宗個案和其細節都廣為人知。

因此，儘管公署的某些建議確實產生重大影響，促使政府對行政措施作出顯著改革，但市民大眾未必完全知悉，以致有時對公署的工作成效有所質疑。

過去多年，本署的建議獲政府部門及公營機構接納並同意落實的比率，一直維持於90%以上；本人對此深感欣慰，更特別讚賞那些積極回應，甚至在公署的調查工作尚未完結之前已着手提出改善的部門。然而，改變需要時間，不能一蹴而就。有些措施需經詳細計劃和廣泛諮詢，甚或修改法例和重新調配資源。當改善措施最終得到落實時，市民也許已不會想到新措施與公署的工作有何關聯。

以下是一些源自公署過往提出的建議，而於最近落實的改善措施實例：政府新聞處容許合資格的純網上運作媒體進場採訪政府新聞發布會及傳媒活動（本署二〇一六年調查）；地政總署收緊就非法佔用政府土地及違反地契條款個案的規範化制度（二〇一六年主動調查報告）；食物及衞生局建議就公營骨灰龕位訂立使用年期及續期規定（二〇一六年主動調查報告）；房屋署與香港房屋協會收緊公屋富戶政策（二〇一五年主動調查報告）；康樂及文化事務署打擊濫用訂場服務及改善網上預約系統（二〇一二年主動調查報告）；民政事務總署檢討私人遊樂場地契約的政策（二〇一二年主動調查報告）；地政總署披露短期租約的租金資料（二〇一三年調查）；以及道歉法的制定（二〇一二年及二〇一三年年報）等，餘不一一列舉。公署期盼更多成果陸續出現，本人尤其希望有關資訊自由和政府檔案管理的立法工作（二〇一四年主動調查報告），能夠成為政府隨後即將落實的舉措。

本人在此重申，列出上述各項政府新措施及政策，絕非要為申訴專員公署邀功。我們畢竟只是其中「一把聲音、一股催化力量、一個促成變革的中介」。提升公共行政水平有賴各持份者通力合作，包括市民大眾、報道行政失當情況的傳媒、公署的工作，以及有關部門／機構回應公署查訊及建議所作出的努力。本人認為，整個過程必須多方協作、相互配合。當條件成熟，自能水到渠成。

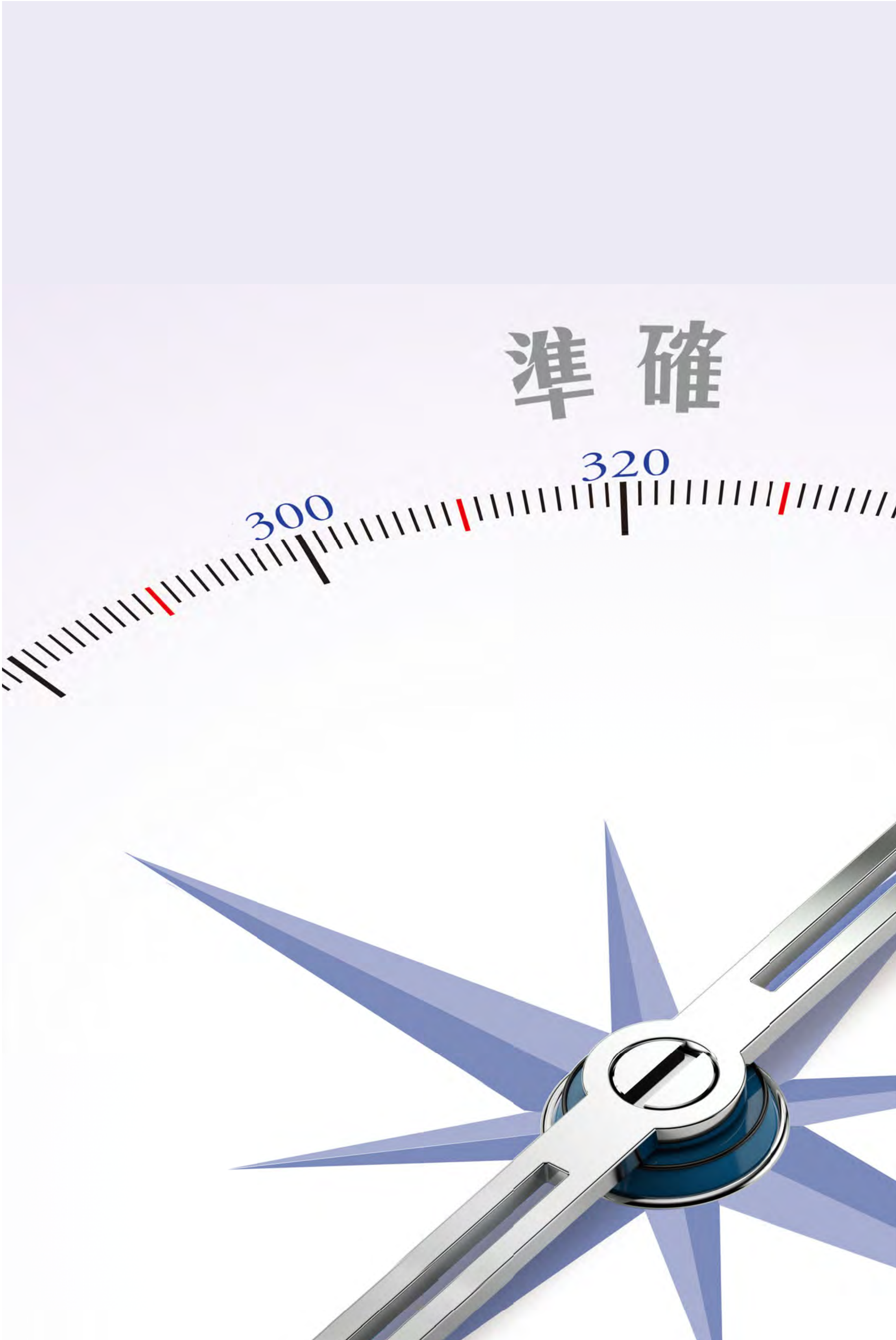
最後，本人謹向市民大眾、各政府部門／公營機構和傳媒對公署的大力支持致以衷心謝意。同時，公署人員的努力和投入，亦令本人在工作上倍覺暢順及滿意。

劉燕卿
申訴專員
二〇一八年三月三十一日



首長級人員

申訴專員劉燕卿女士（左二）
副申訴專員蘇錦成先生（右二）
助理申訴專員馬啟濃先生（右一）
助理申訴專員唐建生先生（左一）


準確
300
320

章節



本署的角色、權力及責任

1.1　申訴專員公署根據香港法例第397章《申訴專員條例》（「條例」）成立，是獨立的法定機構，專責監察香港的公共行政。本署負責調查政府部門及公營機構的行為在行政方面可有不足之處，並建議採取補救和改善措施，藉此促進公平合理、開明問責，以及迅速回應市民訴求的良好公共行政。



職權範圍

1.2　申訴專員有權調查由受屈人士提出，就有關條例附表1第I部（參見**附件1**）所列的政府部門及公營機構各項涉嫌行政失當的投訴。本署經常留意公共行政架構的發展，並且與政府當局保持緊密聯繫，研究把合適的新部門或機構納入該附表內。

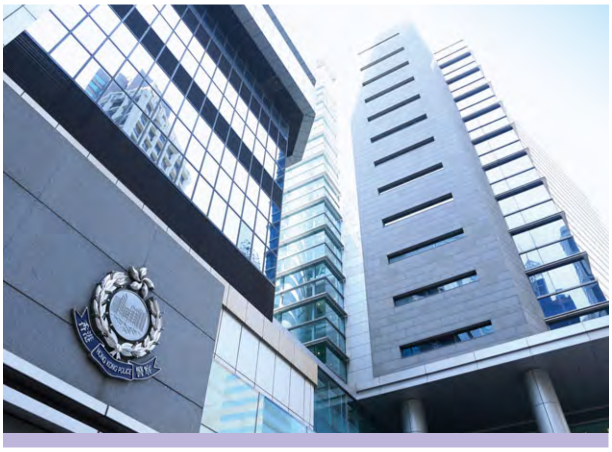
1.3　除了就本署接到的投訴進行調查外，申訴專員亦可就主要涉及行政體制上的流弊或重大公眾利益的行政失當問題，決定展開主動調查。

1.4　條例第2條把「行政失當」界定為行政欠效率、拙劣或不妥善，當中包括：不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序，以及延誤；無禮及不為他人着想等行為。

1.5　儘管香港警務處、廉政公署等機構並無列入條例附表1第I部，本署仍有權就該等機構涉及違反《公開資料守則》[1]的個案進行調查。該等機構列於條例附表1第II部（參見**附件1**）。

不受調查的事宜

1.6　申訴專員受法例所限，不得調查某些類別的事宜。例如，投訴個案若涉及法律程序或提出檢控的決定、合約及其他商業交易、人事管理問題，以及批地條件的訂立或修改等，則申訴專員無權調查。這些不受本署調查的行動，詳列於**附件2**。



1.7　條例沒有訂明本署不得調查有關**政策**方面的事宜，故政府部門及公營機構如何制訂或落實各項政策，均屬於本署可以調查的範圍。然而，若政策在制訂前曾經過正式審議和授權的程序，以及有廣泛公眾諮詢和宣傳推廣，一般情況下，本署不會對充分按照有關政策所採取的行動進行調查。雖則如此，申訴專員如認為某項政策看來涉及嚴重的不公，便會毫不猶豫地展開查訊，要求所涉機構解釋。若發現有任何政策不合時宜或有欠公允，本署亦會敦促所涉機構作出檢討。

[1] 政府當局在一九九五年訂立《公開資料守則》，訂明除非基於公眾、私人或商業利益而有合理理由不公開資料，否則應盡量向市民提供政府管有的資料。《守則》適用於所有政府部門、香港金融管理局及廉政公署。

1.8 同樣，在一般情況下，本署不會調查政府部門及公營機構純粹根據其**專業判斷**所作的行動或決定。不過，實際上純屬專業判斷的個案並不多見，而大部分相關的行動／決定或多或少都可能涉及到行政或管理方面，因此是屬於申訴專員的職權範圍。如有需要，我們會向本署不同專業界別的顧問徵詢意見（顧問名單載於**附件14**）。

限制

1.9 條例亦有訂明在若干情況下，申訴專員不得展開調查，例如：投訴人對所投訴的事情已知悉超過兩年；投訴人沒有透露姓名、無從識別其身份或下落不明；又或者投訴並非由受屈人士或其適當的代表提出。有關這些限制的詳情，請參閱**附件2**。

1.10 然而，在某些情況下，申訴專員可酌情決定是否展開或中止一項調查，例如投訴人若能夠提供合理解釋，說明為何未能在知悉有關事情後兩年內提出投訴，則專員可能受理其個案。

調查和提出建議的權力

1.11 條例賦予申訴專員廣泛的調查權力，包括進行查訊、獲取文件及資料、傳召證人，以及視察被投訴機構的處所等。

1.12 儘管條例訂明，被投訴機構已採取或擬採取的任何行動或決定，均不受本署的調查影響，但申訴專員有權在完成調查後發表調查報告，並建議有關機構糾正缺失或作出改善。假如任何機構沒有充分落實有關建議，申訴專員可向香港特別行政區行政長官呈交報告。

1.13 若發現所涉機構有嚴重失當或處事不公的情況，申訴專員更可進一步向行政長官報告。根據條例規定，在申訴專員向行政長官呈交報告後，政府須於一個月內，或行政長官所訂的較長期間內，把報告的文本提交立法會省覽。



保密規定與提高透明度

1.14 條例規定，申訴專員及其屬下所有人員，以至於本署的顧問，均須遵守保密條文，不得披露任何於執行職務期間從調查或投訴所得悉的資料，否則可判處罰款及監禁。

1.15 然而，條例賦予申訴專員權力，可按其認為適當的方式就所進行的任何調查發表報告，只要她認為這樣做符合公眾利益。

1.16 在不違反上文**第1.14段**所述的保密規定下，本署認為有責任採取適當政策，以保持開明問責和提高透明度。對於市民向本署提出的索取資料要求，我們會參照政府的《公開資料守則》[1]的基本原則來處理。

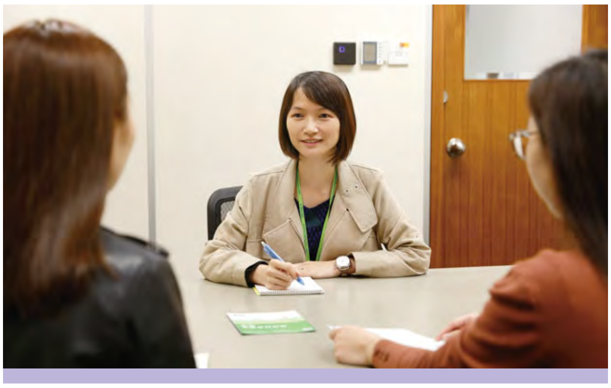
本署的工作程序

處理投訴

投訴方式

2.1　市民可以親臨本署作出投訴，也可以使用電郵、傳真、郵寄信件，或本署的免付郵資投訴表格。投訴的事項若較為簡單，亦可以電話提出。

2.2　因應投訴人的意願，本署可透過電郵與投訴人通訊。然而，鑑於條例訂明不允許投訴人下落不明（參見**第1.9段**），我們會要求投訴人提供郵遞地址，因為單憑電郵地址並不足以確定投訴人的所在地。



評審工作

2.3　本署會在接到投訴的一兩天內，先審研投訴是否屬於申訴專員職權範圍之內（參見**第1.2至1.9段**），以及有否表面證據，足供本署展開調查。評審工作的主要考慮，在於投訴的實質內容及理據，而非投訴人數目的多寡或他們堅持的程度。

2.4　假如投訴人明顯地是由於對某機構的角色、權力、政策、辦事程序，或有關的法例有所誤解而提出投訴，本署會直接回覆投訴人加以澄清，無需所涉機構費神。

2.5　若投訴人看來是因為不滿某機構的日常運作或前線服務而向本署投訴，但從未有向該機構反映其不滿的問題，則本署亦不會即時展開查訊或調查，而會建議他們先直接向所涉機構提出投訴。我們相信，市民大眾與政府部門／公營機構直接溝通，是解決糾紛和促使機構採取改善或補救措施的最有效途徑。投訴人向所涉機構投訴後倘若仍感不滿，當可再聯絡本署，我們會考慮其投訴理據而決定應採取的行動。

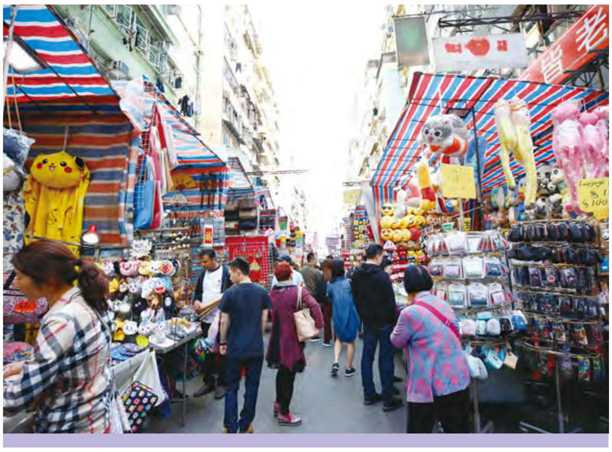
2.6　基於上述評審程序和準則，在每年所接到的投訴中，約有40%至50%是本署不會立即轉介至所涉機構作回應的。

2.7　另一方面，條例規定投訴須由受屈者本人（即因所指稱的行政失當事項而可能遭受不公平對待的人士）提出，除非他／她不能親自行事，而需由代表代為提出投訴（參見**第1.9段**）。

2.8　有些人認為自己既然是納稅人或香港市民，便有權就所見到的任何行政失當事項表示不滿，並提出投訴，儘管他們本身並沒有因所指稱的行政失當事項而遭受不公平對待（參見**第2.7段**）。我們明白這觀點，但按照法例卻不能以處理受屈人士提出投訴的方式去處理他們這類「投訴」，因為此舉明顯不符合立法原意。再者，若這類「投訴」涉及他人的私隱及／或個人資料，本署亦不能向「投訴人」透露調查結果。因此，我們一般不會就這類「投訴」進行投訴調查，而是視之為參考資料，從而考慮會否展開主動調查（參見**第1.3段**）。

2.9　經評審後決定受理的投訴個案，本署會視乎其性質及複雜程度，決定以查訊、調解，或全面調查的方式跟進。

2.10　至於本署在評審後決定不受理的個案，投訴人可以向本署提出上訴，並陳述理據，我們會予重新評審，以決定應否重開個案再作跟進。

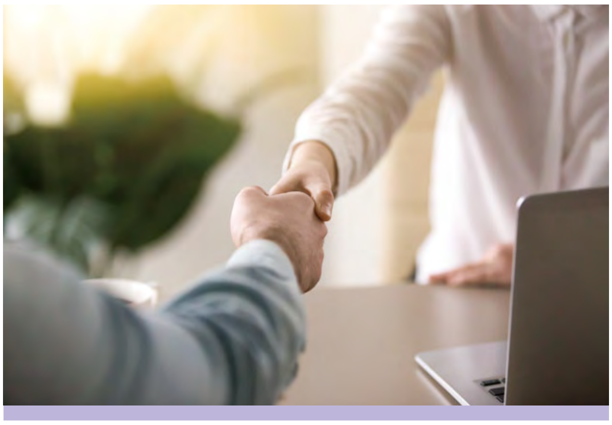


查訊

2.11　條例訂明，申訴專員如認為適當，可先進行「初步查訊」，以決定應否就投訴展開全面調查（參見**第2.17至2.20段**）。考慮到投訴人的利益，我們往往會以這種較快捷的初步查訊方式處理一般性質的投訴個案，而不一定進行需時較長的全面調查。我們把這種處理方式簡稱為「查訊」。

2.12　在處理某些個案時，我們可能會從投訴人的函件本身、本署先前處理過的投訴檔案，或被投訴機構的刊物當中，找到大量相關的資料。某些情況下，只須研究和分析那些資料，便足以終結有關個案並答覆投訴人。

2.13　在適當情況下，我們會要求被投訴機構同步回覆本署和投訴人，以加速處理投訴個案。本署會審研該機構的回覆、投訴人的意見，以及我們所蒐集的任何其他相關資料或證據。在完成查訊後，本署會把結果告知投訴人；如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。如認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

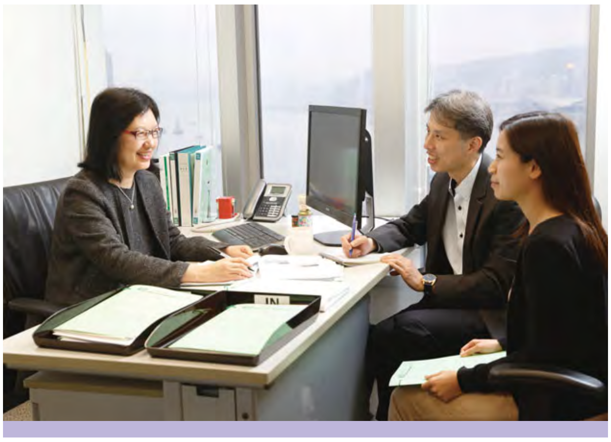


調解

2.14　另一方面，申訴專員亦可在投訴人與被投訴機構雙方同意下，嘗試以調解方式處理投訴。這種排解糾紛的方式，適用於不涉及行政失當或情況只屬輕微的個案。投訴人與被投訴機構的代表自願參與會談，以尋求雙方都能接受的解決方案。本署受過調解訓練的調查人員會以中立的身份擔當調停人。

2.15　為提升處理投訴的效率及方便參與調解的雙方，我們或會通過電話進行調解，然後以書面確認雙方達成的和解協議。

2.16　若調解未能解決問題，或投訴人要求重新處理其投訴，本署便會另派調查主任重新展開查訊或全面調查。此舉旨在確保個案獲得客觀處理，不會受到從調解過程中獲取的意見和資料所影響。



全面調查

2.17　投訴個案如較為複雜，涉及原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、行政體制上出現流弊或程序上有缺失，或本署認為有必要對個案作更深入和全面的調查，我們會展開全面調查。

2.18　調查的過程涉及廣泛而深入的探討，以查明事實的真相。除了審研文件資料之外，本署也可以傳召證人加以訊問，並與投訴人核對資料及進行實地視察。如有需要，我們會徵詢本署顧問的意見。

2.19　此外，我們亦會讓可能在調查報告中遭到本署批評或者蒙受負面影響的機構或個別人員，就本署初步觀察所得提出意見。調查報告最終有定論之後，會送交投訴人參閱，並同時送交所涉機構的首長，以便落實本署提出的建議。

2.20　在調查報告的結論中，本署通常會把投訴個案評定為「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些個案中，投訴人的具體指稱雖然不成立，但本署在調查時卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。這類個案我們會評定為「投訴不成立，但機構另有缺失」[1]。

覆檢個案

2.21　本署在完成查訊和全面調查時，會分別發出終結個案的信函和調查報告。這些信函和報告在發出前都經過一名首長級人員審批，因此代表了公署就投訴個案所持的立場。

2.22　然而，投訴人若不同意我們的調查所得或結論，可提出論據及／或補充資料，要求本署覆檢其個案。這類要求會先由主管的助理申訴專員評審。他會衡量投訴人要求覆檢的理據，並考慮應否接納其覆檢要求；如認為可以接納，便會委派合適的調查人員重新詳細審研個案；如有需要，亦會要求被投訴機構提供進一步的資料或意見。覆檢報告最終會經副申訴專員呈交申訴專員，由專員決定是否維持或改變原來的結論。

主動調查

2.23　申訴專員有權在沒有接到投訴的情況下展開主動調查。這項權力使專員能夠從較宏觀的角度審研行政體制本身或普遍性的流弊，而不只局限於處理個別投訴，亦可以藉此跟進處理那些由本身並非受屈人士所提出的問題（參見**第2.8段**）。專員決定展開主動調查，往往是因應當時社會上某些廣受市民關注的問題，或是由於本署曾多次接到某些同類事情的投訴。

初步查訊

2.24　在決定應否對某機構展開主動調查之前，本署或會進行初步查訊[2]。這也是我們處理投訴個案時常用的一種方式（參見**第2.11段**）。在查訊的過程中，本署亦會按照與進行調查工作相同的保密原則（參見**第1.14段**），向有關機構索取資料或要求解釋。若查訊結果顯示有需要作進一步研究，我們會正式知會所涉機構的首長，展開主動調查。



主動調查的方法

2.25　主動調查的程序與調查個別投訴的程序大致相若（參見**第2.18至2.19段**）。不同之處在於本署會視乎主動調查課題的性質，決定是否邀請相關界別的人士、業內專家，甚或市民大眾，就所研究的課題提出意見。若決定徵詢公眾意見，我們會公開宣布展開主動調查。

2.26　在展開主動調查及終結有關調查前，本署通常會與所涉機構的高層人員討論我們的觀察所得及意見。這類交流有助澄清疑點，也有利於對問題作更深入的探討。

---

[1] 前稱「投訴不成立，但機構另有失當之處」。

[2] 我們先前把這種工作方式稱為「主動調查審研」。

發表調查報告

2.27 條例規定，本署必須在完成調查工作後，作出調查報告。

2.28 條例賦予申訴專員權力（參見**第1.15段**），可基於公眾利益，在新聞發布會或本署網頁上發表主動調查報告，以及不披露所涉人士身份的投訴個案調查報告，或是有關調查報告的摘要。我們亦會以不公開姓名等個人資料的方式，盡可能答覆傳媒對相關調查的查詢。

2.29 本署的主動調查並非每次都以有關部門或機構有嚴重行政失當為結論。事實上，部分事涉機構在本署進行調查期間可能已經採取補救／改善措施。不過，我們相信市民大眾都希望知道本署已完成的工作和調查所得。故此，本署會以不同形式發表所有主動調查報告，除非調查只是關於市民較少關注的個別事項。

落實本署的建議

2.30 本署在調查投訴個案或主動調查的報告中向所涉機構提出改善建議，目的是促使有關機構更加開明問責，提高透明度和以客為本，同時提升其工作程序和處事方式的效率和成效。我們期望所涉機構會根據本署的建議充分作出改善。他們在落實建議方面若遇上困難，亦可告知本署。我們會定期監察所涉機構落實建議的進度。

2.31 假如發現所涉機構未有盡力落實改善建議，本署可向行政長官呈交報告（參見**第1.12段**），或視乎情況所需，再展開更深入的調查。



工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

3.1　在本報告年度，本署接到共4,826宗投訴個案，當中包括涉及「同類主題投訴」的68宗從屬個案[1]。連同由上年度轉入的758宗投訴個案，我們在本年度須處理的投訴合共5,584宗。至於本年度內接到的查詢則有11,424宗。

圖表3a

接到的查詢及投訴數目

年度	查詢	投訴	
		總計	不包括從屬個案
2013/14	12,767	5,624	5,226
2014/15	12,940	5,339	4,911
2015/16	12,159	5,244	5,031
2016/17	11,564	4,862	4,788
2017/18	11,424	4,826	4,758

3.2　本署在過去五年接到及處理的查詢及投訴分項數字詳載於**附件3.1**。

同類主題投訴

3.3　在本年度，我們接到的同類主題投訴個案數目持續下降，所涉及的從屬個案共68宗（去年有74宗），當中有兩組較為重要，分別涉及選舉事務處失去一部載有選民個人資料的電腦（有25宗從屬個案），以及某屋邨內擬議興建的一條行人天橋（有13宗從屬個案）。



投訴方式

3.4　透過電郵提出投訴（包括填寫公署網頁上的電子投訴表格）依然是最多市民採用的投訴方式，在年度內接到的所有投訴中，電郵投訴共2,680宗（佔55.5%），遠遠超過其他方式。其次最多市民選用的方式是以郵寄信件提出投訴，共818宗（佔16.9%）。

圖表3b

投訴方式

方式	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18
親臨本署	633	527	545	515	516
書面－					
投訴表格	332	361	294	244	255
郵寄信件	1,066	918	1,069	887	818
傳真	467	485	403	355	283
電郵	2,455	2,617	2,507	2,550	2,680
電話	671	431	426	311	274
總計	**5,624**	**5,339**	**5,244**	**4,862**	**4,826**

[1] 為準確計算個案數目，每組同類主題投訴會以一宗「領頭個案」作為代表，而其他的同類投訴則視作「從屬個案」。

已處理的投訴

3.5　我們在本年度完成的投訴個案達4,770宗，佔由上年度轉入和在年度內接到的個案總數的85.4%。在已完成處理的投訴當中，有2,724宗（佔57.1%）是以查訊、全面調查或調解方式跟進，其餘的個案（2,046宗，佔42.9%）則由於受本署職權範圍或條例所限，經評審後已經終結。

3.6　一如以往，查訊仍然是本署最主要的處理投訴方式，在本年度已跟進並完成處理的投訴個案當中，經查訊後終結的個案約佔84.1%，同時亦有顯著比例的個案是經全面調查（佔7.2%）及調解（佔8.7%）後終結的（參見**圖表3c**）。至於經評審後終結的個案當中，超過半數是由於投訴缺乏充分理據，故本署未能跟進處理（參見**圖表3d**）。

圖表3c

2017/18年度已跟進並終結的投訴個案

	個案數目	百分比
經查訊後終結	2,292	84.1%
經全面調查後終結	195	7.2%
經調解後終結	237	8.7%
總計	**2,724**	**100.0%**

圖表3d

2017/18年度經評審並終結的投訴個案

	個案數目	百分比
缺乏充分理據跟進	1,099	53.7%
受條例所限不得調查	947	46.3%
總計	**2,046**	**100.0%**

投訴的主要原因

3.7　根據投訴人所提出的指稱作統計，引致市民投訴的五大原因如下：

- 出錯、意見／決定錯誤（34.6%）；
- 延誤／沒有採取行動（12.9%）；
- 監管不力（12.8%）；
- 沒有回應／答覆投訴或查詢（7.2%）；以及
- 不按程序辦事（4.7%）。

最常見的四個原因與上年度相同，但本年度涉及「監管不力」的個案略為減少，成為緊隨「延誤／沒有採取行動」後的第三大投訴原因。第五個原因則由「不按程序辦事」取代了去年的「程序不妥」。詳情載於**附件3.3**。

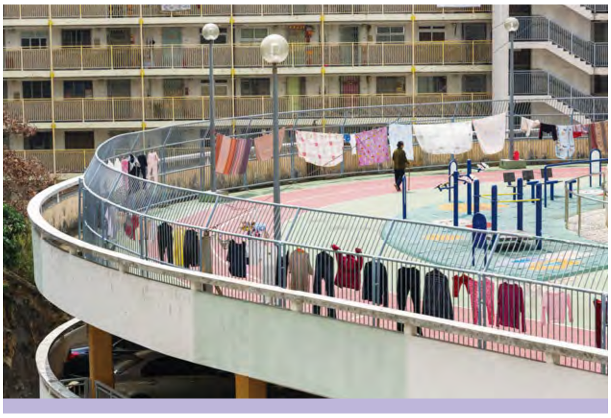


3.8　根據本署經全面調查後確定投訴成立、部分成立或另有失當之處的個案結果作統計，行政失當的五大類別是：

- 出錯、意見／決定錯誤（38.6%）；
- 延誤／沒有採取行動（24.3%）；
- 監管不力（18.6%）；
- 沒有回應／答覆投訴或查詢（5.7%）；以及
- 不按程序辦事（5.7%）。

詳情載於**附件3.8**。

最多人投訴的機構



3.9 我們按照本年度內已跟進並終結的投訴個案數目，計算出最多人投訴的十個機構，詳情載於**附件3.6**。在本年度名列「十大」排行榜上的首六個部門與去年相同，但排行位置有變。房屋署及食物環境衞生署在本年度的排行位置互相對調，分別居於榜首及第二位；緊隨其後的地政總署及屋宇署同樣對調了排行位置，分別居於第三及第四位。康樂及文化事務署和運輸署在本年度也對調了排行位置，分別居於第五及第六位。選舉事務處由於涉及一組共30宗在本年度終結的同類主題投訴，結果登上排行榜並名列第七位，而居於第八位的是社會福利署。同是新上榜的懲教署名列第九位，而排第十位的是水務署。去年居榜末的郵政署及入境事務處在本年度已不再名列榜上。

調查及查訊的結果

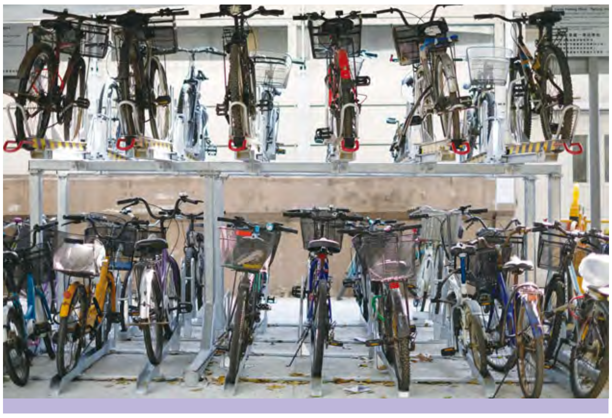
3.10 在本年度，本署以全面調查方式終結了195宗投訴個案（包括三組同類主題投訴合共15宗從屬個案），其中有59宗（佔30.3%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有缺失」。經全面調查後終結的投訴個案結果分類數字載於**圖表3e**。

圖表3e

經全面調查後終結的投訴個案結果分類

分類	個案數目	百分比
成立	19	9.8%
部分成立	32	16.4%
投訴不成立，但機構另有缺失	8	4.1%
不成立	135	69.2%
投訴已撤回／中止調查	1	0.5%
總計	**195**	**100.0%**

3.11 在2,292宗以查訊方式終結的個案當中，本署在336宗（佔14.7%）個案中發現所涉機構有缺失或不足之處。詳情載於**附件3.9**。



主動調查

3.12 在本年度，本署完成了12項主動調查，當中七項的調查結果已於新聞發布會上公布，而所有主動調查報告均已上載於本署網頁。已完成的主動調查報告一覽表載於**附件5**。

建議

3.13　本署在完成195宗投訴個案的全面調查後，提出了共146項建議；而在完成12項主動調查後，亦提出了共63項建議，即總共提出了209項建議。截至二〇一八年三月三十一日，有174項建議（佔83.3%）已獲所涉部門及機構接納並同意落實，其餘35項（佔16.7%）則尚在考慮中。

服務承諾

3.14　在本年度，本署在應邀安排講座及答覆所有查詢方面，一如以往，全部都能夠在服務承諾的時限內完成。在認收市民的投訴方面，有99.2%的個案能夠在五個工作天內發出認收信件。



3.15　在處理投訴方面，若投訴個案不在本署職權範圍內或受條例所限不得調查，有97.3% 都能在十個工作天內終結（我們的服務承諾是不少於70%），並沒有任何個案超逾15個工作天的目標時限（參見**圖表3f**）。在受理的個案中，有88.3% 能夠在三個月內終結（較本署服務承諾不少於60% 為高）；而未能在服務承諾訂明的六個月時限內完成的個案佔0.4%，其超逾時限的原因包括個案本身十分複雜，或在處理期間出現新的發展，又或者被投訴機構／部門延遲回覆本署等（參見**圖表3g**）。

3.16　本署的服務承諾及工作表現詳情載於**附件3.10**。

圖表3f

不在本署職權範圍內或受條例所限不得調查的個案的處理時間

年度	回覆時間		
	10個工作天內（目標：>70%）	**11至15個工作天（目標：<30%）**	**15個工作天後**
2013/14	88.9%	9.7%	1.4%
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%
2015/16	98.4%	1.6%	0%
2016/17	97.3%	2.6%	0.1%
2017/18	97.3%	2.7%	0%

圖表3g

其他已終結的個案的處理時間

年度	回覆時間		
	3個月內（目標：>60%）	**3至6個月內（目標：<40%）**	**6個月後**
2013/14	81.7%	17.2%	1.1%
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%
2015/16	84.8%	14.7%	0.5%
2016/17	87.6%	12.2%	0.2%
2017/18	88.3%	11.3%	0.4%

綜述

3.17　在本年度，本署接到的投訴個案數目略低於去年，而我們留意到，接到的同類主題投訴個案數目持續下降。另一方面，我們積極進行主動調查，在年度內完成了12項，數目歷來最高，另有12項仍在進行中。我們致力推廣以調解方式處理合適的投訴個案，在本年度取得非常顯著的成績，共有237宗投訴個案以調解方式終結，較去年增加78%，更刷新了最高紀錄。

提高公共行政質素

4.1　本署在完成查訊並終結投訴個案時，向公營機構提出建議，是協助改善公共行政的一個重要途徑。建議往往包括敦促有關機構發出更清晰指引；訂立或改善機制以更適切地答覆市民的查詢；改進跨部門協調和更嚴謹地監察工作；加強員工培訓等。透過落實這些建議，公營機構得以提升效率；改善客戶服務；加強有效規管；作出更合理的決定；以及為市民提供更清晰的資訊。



4.2　對於較重要的建議，我們會監察所涉機構的工作進度，直至全面落實。在建議的新措施當中，部分可能容易獲有關機構接受和迅速落實；其餘則可能需要有關機構作深入檢討，甚至改變政策或修訂法例，在落實方面需時會較長。**附件12**列載了一些實例，說明在本年度各有關機構因應本署於完成調查投訴個案後提出的建議而採取的改善措施。

以調解方式解決糾紛

4.3　本報告年度內，我們在調解工作上取得豐碩的成果。在已跟進並終結的2,724宗投訴個案中，有237宗（佔8.7%）以調解方式終結，約為去年調解宗數（133宗，佔4.6%）的1.8倍，創本署成立以來的新高。

4.4　除了以調解方式終結的個案數字大幅上升外，亦有更多政府部門及公營機構（28個）參與以調解方式解決投訴，上年度則為22個（參見**圖表4a**）。在這28個部門／機構當中，有四個至少於過去十年間不曾以調解方式處理本署接到的投訴個案。他們分別是建築署、律政司、醫院管理局及規劃署。這顯示更多機構接受調解作為解決投訴的方式。透過調解終結最多投訴個案的三個部門則分別是房屋署（80宗，佔33.8%）、康樂及文化事務署（29宗，佔12.2%）及食物環境衞生署（24宗，佔10.1%）。

4.5　大部分成功調解的投訴個案涉及部門延誤／沒有採取行動（82宗，佔29.0%），其次是出錯、意見／決定錯誤（81宗，佔28.6%），以及監管不力（40宗，佔14.1%）（參見**圖表4b**）。投訴的問題涉及各種民生議題，包括公共屋邨管理、滲水／滴水、供水及排污問題、道路損壞報告、有缺點車輛舉報、稅務事宜、郵遞服務、公園及樹木管理、康體／公共圖書館設施及服務的預訂及使用、噪音滋擾、違例吸煙，以及投訴被狗咬傷等。

4.6　對於性質較複雜的個案，我們會安排讓雙方會面的調解會議，而較簡單的則會透過電話進行調解。在本年度，每宗個案的平均處理時間約15.7天，當中86.5%的個案能在一個月內完成，而能在一星期內迅速解決的個案有超過50宗（佔21.1%）。

圖表4a

成功調解的個案所涉機構（2017/18年度）	
機構	**個案數目**
房屋署	80
康樂及文化事務署	29
食物環境衞生署	24
運輸署	21
屋宇署	13
路政署	12
郵政署 水務署 *（各有七宗個案）*	14
稅務局	6
漁農自然護理署	5
地政總署	4
衞生署 環境保護署 民政事務總署 *（各有三宗個案）*	9
建築署 律政司 香港房屋協會 司法機構 海事處 社會福利署 *（各有兩宗個案）*	12
渠務署 僱員再培訓局 醫院管理局 入境事務處 法律援助署 規劃署 選舉事務處 在職家庭及學生資助事務處 *（各有一宗個案）*	8
總計	**237**

圖表4b

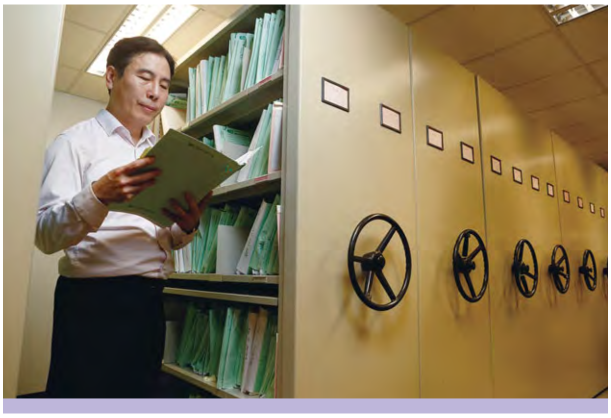
成功調解的個案性質（2017/18年度）	
投訴個案性質	**個案數目***
延誤／沒有採取行動	82
出錯、意見／決定錯誤	81
監管不力	40
沒有回應投訴	22
程序不妥	20
職員態度欠佳 （無禮、不樂意提供協助）	15
辦事疏忽、有缺失遺漏的情況	13
其他#	10
總計	**283**

* 一宗投訴個案可能涉及多種投訴性質。

\# 「其他」包括「不按程序辦事」、「厚此薄彼、處事不公」及「選擇性執法」等。

4.7 成功終結個案之後，本署會向參與調解的雙方發出問卷，詢問他們對調解過程的意見。以交回問卷的投訴人作統計，87.5% 認為調解達到了他們預期的目的，而96.2% 對本署調解員的表現感到滿意。所有回應問卷調查的機構都對調解的結果及本署調解員的表現給予正面評價，讚揚本署提供了一個有效的平台，讓雙方直接溝通，迅速解決糾紛。投訴人及參與機構提出的意見，實令我們大為鼓舞。

4.8 在年度內，有兩宗個案未能成功調解；本署隨後以查訊方式跟進處理該兩宗個案。



在解決投訴的過程中道歉

4.9 過去幾年，我們一直鼓勵公營機構對道歉持更開放的態度。在本年度，本署欣悉政府終於通過《道歉條例》。我們在年內處理的投訴個案中，有190宗個案的被投訴機構向投訴人致歉，而其中有166宗（佔87.4%）是所涉機構在處理投訴過程中或於本署介入後向對方道歉的。本署期望，隨着《道歉條例》生效，有更多公營機構願意在應致歉時致歉；這樣，因機構行為而感到不滿並為此提出正式投訴的人，自然會減少。

提高政府的透明度與公開資料

4.10 提高透明度是實行良好管治的重要基礎。政府已表明其推行開明問責的意向，制定了《公開資料守則》（「《守則》」）。本署更獲法例賦權，就涉嫌違反《守則》的投訴個案展開調查，以及指出政府無理拒絕市民索取資料要求或處理不當的情況。然而，《守則》始終只屬行政規範，而本署的決定並無法律約束力。況且，只有政府部門及少數公營機構須遵從《守則》，其他公營機構並非全部都同樣重視提高透明度，當中不少並無採納政府的《守則》或自行訂立類似《守則》的指引。

4.11 二〇一四年三月，本署完成有關公開資料的主動調查，並建議政府考慮立法以訂明市民有索取資料的權利。在撰寫這份年報期間，本署得悉法律改革委員會擬於二〇一八年內就改革公開資料制度發表諮詢文件。我們促請政府加快步伐，盡早改革現行機制。

4.12 在本年度，本署接到涉及公開資料的投訴個案共有91宗，再度刷新去年85宗的最高紀錄，反映市民對於政府開明問責的期望與日俱增。

《守則》涵蓋的政府部門及機構

4.13 在上述91宗涉及公開資料的投訴個案中，有89宗是有關政府部門或機構涉嫌違反《守則》的投訴，而去年則有72宗。這些個案的投訴人主要是個別市民，但亦有投訴個案是由記者或政界人士提出的。

4.14 連同由上年度轉入的16宗個案，我們在年度內完成了71宗涉及《守則》的個案，並在30宗個案中發現有違反《守則》的情況，當中有19宗涉及多於一項失當之處。

4.15 所涉機構最常見的失當之處是違反《守則》的特定條文，包括未有考慮提供某項記錄的部分內容、超逾目標回覆時間、沒有提供拒絕的理由或通知索取資料者尋求覆核或投訴的途徑。



4.16 另一個常見的失當之處是部門無理拒絕索取資料要求。在年度內終結的個案中，我們發現在17宗裏部門／機構決定拒絕公開資料的理據並不充分。這反映了某些政府部門及機構仍然不願意提供資料，又或是如**附件9**所載的個案所顯示，對《守則》的精神及原則欠缺全面的了解。

《守則》涵蓋範圍以外的機構

4.17 《守則》只適用於政府部門及若干已列明的政府機構。目前，有部分公營機構自願採納了《守則》，但亦有部分機構沒有採納。若被投訴機構有採納《守則》，我們會參考《守則》以處理有關投訴；而假如所涉機構未有採納《守則》，我們會根據《守則》的主要原則，審研有關的投訴事項。

4.18 在本年度，我們接到兩宗涉及《守則》涵蓋範圍以外的機構的投訴，一宗涉及醫院管理局，而另一宗涉及香港房屋協會。我們在年度內完成處理四宗涉及《守則》涵蓋範圍以外的機構的個案，並在三宗個案中發現所涉機構有錯失。

圖表4c

過去五年涉及公開資料的投訴數目

年度	接到的投訴數目	
	《守則》涵蓋的機構	《守則》涵蓋範圍以外的機構#
2013/14	78	–
2014/15	47*	9
2015/16	60*	6
2016/17	72	13
2017/18	89	2

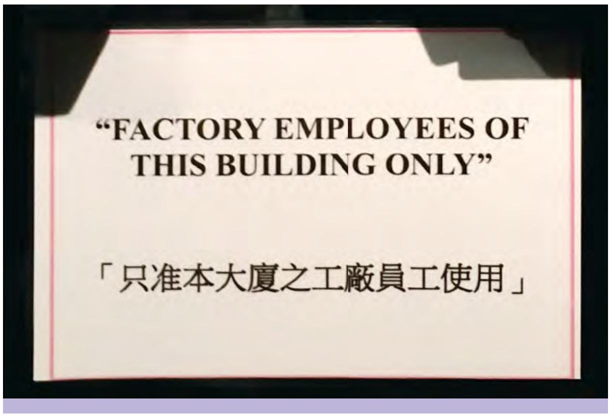
* 所列數字包括在該年度接到投訴時並未列為涉及《守則》的個案（在2014/15年度及2015/16年度各有兩宗），而是在隨後的年度終結個案時才歸入此類。

\# 這類投訴個案的數字自2014/15年度才開始作統計。

以主動調查方式審研的課題

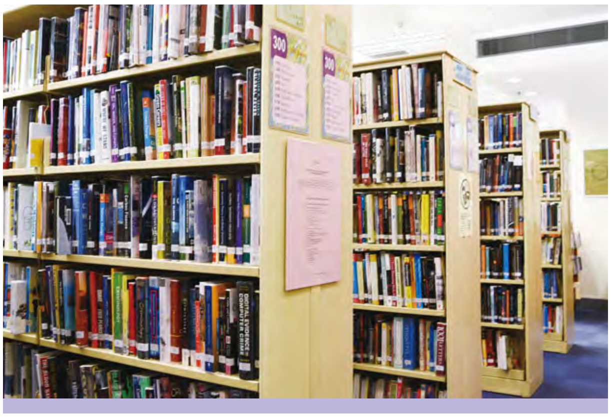
4.19 在本年度，本署就公共行政體制上多方面的問題完成了12項主動調查，並已把調查報告全文上載於公署網頁。我們在新聞發布會上公布了其中七項的調查結果，有關的調查報告摘要載於**附件6**，以下亦會簡述其梗概。至於其餘五項未有在新聞發布會上公布結果的主動調查，我們也發出新聞稿向市民交代有關內容。

規管工廠食堂



4.20 政府規定工廠食堂只許招待所在工廈的工廠僱員。然而，近年不少工廠食堂卻高調地招待公眾。本署的調查發現，食物環境衞生署（「食環署」）及地政總署的工廠食堂政策嚴重過時，但從未進行檢討。兩個部門在審批設立工廠食堂的申請時並無嚴謹把關，對違規招待公眾的工廠食堂亦疏於執管，助長經營者習非成是。我們向食環署及地政總署提出了五項改善建議。

採購和註銷公共圖書館資料



4.21 公共圖書館館藏是珍貴的公共資源，康樂及文化事務署（「康文署」）每年投放近億元的公帑在採購圖書館資料上。本署的調查揭示康文署在管理圖書館館藏方面有十項不足之處，包括所採用的每年採購指標理據含糊；制定年度採購計劃欠缺明確記錄；處理註銷圖書館資料的方法僵化；採購及註銷圖書館資料的過程中協調不足等。本署向康文署提出了八項改善建議。

對某違規村屋的管制行動

4.22 本署的調查發現，地政總署對某間違規的新界豁免管制屋宇（「村屋」）的不作為，導致執管行動嚴重延誤，讓該村屋的土地業權人得以違反其私人農地的土地契約條款，以及非法佔用毗連的大幅政府土地逾20年。該村屋的違規問題遲遲未能解決的主因，可歸咎於地政總署對違規個案以「先易後難」及「後入先出」的處理次序策略不當，亦無設定執管時間表，沒有當機立斷收回事涉農地。本署向地政總署提出了兩項改善建議。

對進口蔬果安全的監控



4.23 香港市民經常食用蔬菜和水果，而本港絕大部分蔬果都是進口的。食物安全關乎公眾健康，不容忽視。本署的調查發現，食環署抽檢陸路和監察海路進口的蔬果有不足之處，而樣本送往政府化驗所至完成化驗需時頗長。此外，部分屬於本地市民普遍食用的蔬菜仍未受明確標準規管，而食物中金屬雜質含量的法定上限過於寬鬆及嚴重過時。我們就食品檢測及法例標準兩方面，向食環署提出了八項建議，敦促該署更有效地監管本港的進口蔬果。

處理違例吸煙的機制

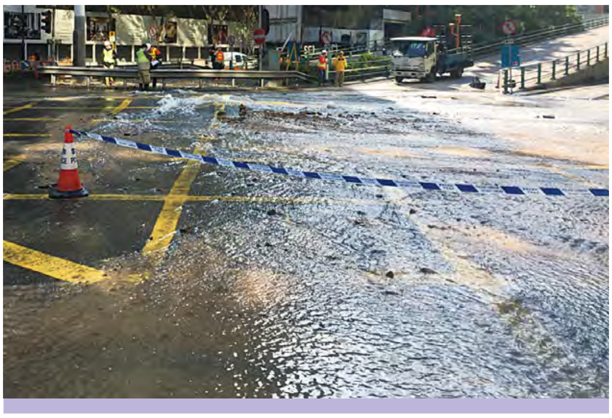
4.24 申訴專員不時接獲市民投訴，指政府未能有效遏止違例吸煙，以致一些禁煙區形同虛設。本署的調查發現，衞生署轄下的控煙辦公室的執法機制有不足之處，包括夜間巡查不力及人手短缺，加上控煙督察的流失率長期偏高，令問題更趨惡化。此外，在現行法例下，場地管理人即使縱容他人於其管轄的場所內違例吸煙，也無須負上任何法律責任。食物及衞生局（「食衞局」）及衞生署亦沒有妥善協調其他獲賦權的政府部門執行禁煙工作，某些政府部門甚至未有制止員工在辦公室內違例吸煙。本署向食衞局及衞生署提出了11項改善建議。

對私人土地傾倒建築廢物及堆填活動的規管



4.25 在新界鄉郊的私人土地上，時有出現傾倒建築廢物或堆填活動，引起公眾對環境衞生、土地用途及保育等問題的關注。這些活動主要由環境保護署（「環保署」）及規劃署根據相關法例規管及執法。本署的調查揭示環保署及規劃署的工作有不足之處：環保署的巡查不夠周全及主動；雖已研究經年，仍遲遲未落實使用全球衞星定位系統防止非法棄置建築廢物；規劃署執行「恢復原狀通知書」耗時過長，而且檢控行動欠缺阻嚇力。另外，跨部門協調應該可以更積極。本署向環保署及規劃署提出了七項改善建議。

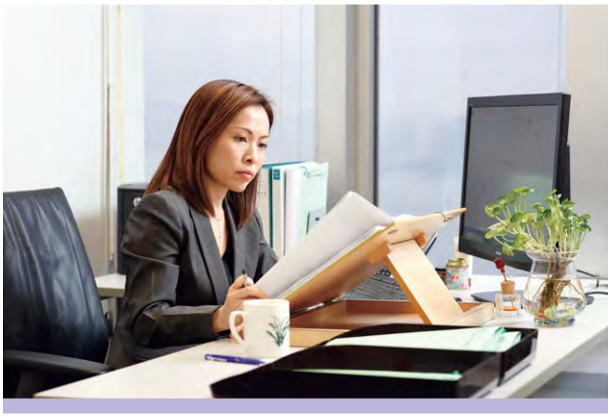
對政府水管的修護和危機處理



4.26 食水管及鹹水管爆裂的個案時有所聞，不但對市民構成不便，亦浪費大量水資源。此外，現時香港水管的滲漏比率為15.2%，遠較新加坡（5%）及里斯本（8%）等城市遜色。本署的調查發現水務署在減少水管爆裂、跟進水管爆裂個案及減少水管滲漏方面均有不足之處，特別是沒有重點監察和跟進重複發生的水管爆裂個案；沒有就減低水管滲漏比率定下目標；以及在完成「更換及修復水管計劃」後沒有全盤措施確保供水網絡穩定。本署向水務署提出了十項改善建議。

投訴人或部門的異議

重新評審個案



4.27 本署接到的所有投訴，均會先進行評審，以決定根據《申訴專員條例》的規定是否可以或應該受理。假如投訴事項屬於本署受法例所限不得調查，又或是基於其他原因而不適宜由本署跟進，我們不會受理。投訴人若不同意我們的決定，可以提供補充資料，要求本署重新評審其個案。

4.28 本年度內，我們接到共325宗重新評審個案的要求，並就其中143宗重新展開查訊。

覆檢個案

4.29　在投訴個案終結後，投訴人有時會不滿意我們的調查結果或就投訴事項所作的結論，而要求本署覆檢其個案。假如投訴人能夠提出重要的新資料或論據，本署會就個案進行覆檢。

4.30　在本年度，本署接到共49宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的八宗，並就41宗進行覆檢。在完成覆檢後，本人改變了對兩宗個案的決定，對其餘39宗個案則維持原來的決定。詳情參見**圖表4d**。



司法覆核及訴訟

4.31　投訴人假如不滿意本人的決定，除了可要求本人覆檢其個案之外，亦可以向法院提出司法覆核。在本年度，本署並沒有收到司法覆核申請的通知書。

不易處理的投訴人行為

4.32　不易處理的投訴人行為往往會耗費本署大量調查及行政資源。在本年度，有些投訴人總是不肯接受我們的調查結果或結論，不斷要求本署覆檢其投訴個案，但又未能提出任何新證據或論點。當情況持續，而我們已全面甚或再三處理所有須予釐清的事項，便會終止與他們的通訊，並通知投訴人本署這項決定。以善用人力資源。有些投訴人會就本署可向被投訴機構轉述的資料，或所涉機構可向本署提供的資料，預設諸多限制。假如投訴人的限制讓本署無法充分展開調查，我們會向投訴人表明，除非他們撤除某些限制，否則本署便不能受理其投訴。另外，亦有投訴人對幾乎每一名曾經接觸過他們的職員都作出投訴。本署極為重視對職員的投訴，並會作出所需改善。然而，若是提出對職員的投訴旨在向本署人員施壓，意圖迫使我們接受不合理的要求或受其擺布，我們定會堅守立場，依照恰當的程序處理投訴。本署秉持的原則是認真審視所有批評意見，並且不遺餘力地改善工作效能，同時確保善用人力資源，以便有效履行職責，一視同仁地向所有投訴人提供服務。

圖表4d

覆檢個案結果

結果 \ 理由	新證據		新觀點		不在本署職權範圍內	合計
	有	沒有	有	沒有		
改變決定	1	–	1	–	–	2
維持決定	–	39	–	–	–	39
						41

機構的回覆時間

4.33 本署致力迅速完成查訊，但在一定程度上亦須視乎機構能否盡快回覆。政府部門及公營機構大多十分支持本署的工作，並迅速就我們的查訊給予詳盡回覆。不過，偶爾仍有一些部門或機構遲遲未有全面回覆，有時甚至拖延數個月。本署除了向機構的高層管理人員申明適時回覆本署查訊的重要性外，亦會與執行人員會面，讓他們加深了解投訴所涉及的重點，從而協助機構盡早妥善回覆。

綜述

4.34 在本年度，我們在以調解方式解決糾紛方面取得重大成果，不論是調解個案的實際數目，還是以調解方式終結的投訴個案比率，均有近80% 的增幅。另外，與去年相比，參與調解以解決投訴的機構增加了六個。

4.35 藉着善用調解處理投訴個案，本署能夠騰出人手，投放於致力加強的主動調查工作。本年度內，我們完成了12項主動調查，而去年則為11項。一如以往，本署每次向公眾發表主動調查結果均獲得傳媒廣泛報道，而所涉機構一般亦樂意接納我們完成調查時提出的建議。此外，不少機構在本署查訊期間已積極因應調查事項主動採取改善措施，我們對此深表讚賞。

4.36 本署亦處理了歷來最多的涉及公開資料的投訴個案。近年這類個案有持續增加趨勢，本署會繼續促請政府加快有關公開資料的立法工作。



內部行政

人手編制

5.1　公署一直致力自行培養人才，為建立一支幹練的調查工作團隊奠定穩固的基礎，這項策略成效甚佳。在本年度，兩名調查人員分別獲擢升至調查主任及總調查主任職級。同時，我們亦會繼續因應情況聘請具備所需經驗的高級人員，以應付運作需要。本署的組織圖載於**附件13**。

職員培訓

5.2　一如過往，本署非常重視職員培訓，協助職員掌握所需技能，以便更有效地執行職務和提高效率。





調解工作坊

5.3　因應去年培訓課程的內容，我們在本年度再為調查人員舉辦了一次調解及處理投訴工作坊，加強他們對最新的調解理論與技巧的認識。此外，本署舉辦了一次經驗交流會，讓職員分享如何以調解方式處理合適的個案，解決當中涉及的糾紛；我們亦為前線職員舉辦了一個工作坊，加強他們在處理投訴時的溝通及客戶服務技巧。



《道歉條例》講座

5.4　《道歉條例》生效後，本署邀請了一位專家，為職員講解新條例所帶來的影響，以及可如何應用到本署的工作方面。

5.5　本署三名人員於二〇一七年九月前赴曼徹斯特參加資訊專員國際會議，以了解有關披露資料及公開數據的種種難題。培訓結束返港後，他們為同事舉行了一次分享會。

圖表5a

人手編制			
職員分類	**截至2016年3月31日**	**截至2017年3月31日**	**截至2018年3月31日**
首長級人員	4	4	4
調查人員	65	65	65
行政及支援人員	51	51	51
總編制人數	**120**	**120**	**120**



有關披露資料及公開數據的分享會

5.6 為深入認識不同國家和地區在處理投訴方面的最佳實務方法，公署在本年度分別委派一至兩名人員出席了三次海外會議，包括：澳洲聯邦申訴專員於二〇一七年四月在坎培拉舉行的會議、亞洲申訴專員協會於同年五月在平昌舉行的會議，以及國際申訴專員協會於同年十一月在珀斯舉行的澳大利西亞暨太平洋區研討會。

職業安全及健康

5.7 本年度內，公署繼續推行「僱員支援計劃」，為員工提供所需的工作指導和輔導，幫助他們在個人及專業方面提升效能，並在工作與生活之間取得平衡。我們先後舉辦了兩次健康講座和工作坊，向員工講解處理壓力及保持身心健康的要訣和技巧。


健康講座和工作坊

5.8 為確保員工有健康舒適的工作環境，我們自二〇一四年起參與「辦公室及公眾場所室內空氣質素檢定計劃」，並持續取得「良好級」檢定證書。

對本署的投訴

5.9 在本年度，我們完成了共37宗市民對本署的投訴，內容涉及職員態度或工作程序，又或兩者都涉及。在這些投訴個案中，有五宗經本署調查後認為職員確有不足之處。署方已因應每宗投訴為有關的職員提供適當輔導。

5.10 一如過去多年，在對本署的投訴當中，超過60%是由於投訴人不滿意本署就其投訴政府部門或公營機構所作的結論和決定。我們已向投訴人解釋，他們這些反應基本上是針對本署的調查結果，而非本署調查工作的質素。假如本署認為有充分理據對個案進行重新評審或覆檢，我們定會按既定程序再作查訊。然而，我們會以非常認真的態度看待投訴，視每宗投訴為一個機會，讓我們重新審視工作程序和改善辦事方式。本署一向積極主動地提升服務質素。

圖表5b

2017/18年度完成的對本署的投訴

分類	投訴個案數目	百分比
不成立	32	86.5%
成立	1	2.7%
部分成立	1	2.7%
投訴不成立，但發現另有缺失	3	8.1%
總計	**37**	**100.0%**

宣傳推廣及對外關係

6.1 為改善公共行政及推動正面的投訴文化，公署積極尋求社會各界支持，與各持份者溝通，並向世界各地的申訴專員機構取經。在本年度，我們繼續透過不同媒體及各種公關活動，加深公眾對本署工作的認識。

公眾教育及宣傳

電視單元劇《申訴II》

6.2 電視單元劇仍然是本署向市民大眾傳遞信息的重要途徑。在本年度，我們與香港電台再度攜手合作，攝製新一輯共八集的30分鐘電視單元劇《申訴II》，並於二〇一七年四月四日首播。《申訴II》取材自本署曾處理的真實投訴個案，以深入淺出的戲劇手法改編，讓觀眾能透過劇集中的生動描述，了解當事人因行政失當而面對的困境，以及本署的工作如何促進開明問責、公平合理的公共行政。為吸引公眾注意和提高劇集的收視率，本署的宣傳短片已於公共交通工具及社交網絡平台上播放。我們並從《申訴II》和去年推出的《申訴五分鐘》中各選出一集，加配英文字幕，讓不懂中文的觀眾也能明白；而整輯的《申訴II》已上載到本署的網頁及網上影音頻道，方便市民收看。



《申訴II》啟播禮

廣告宣傳活動

6.3 本署以「推卸無理 • 申訴有道」作為標語口號的電視廣告宣傳片已是連續第四年播放，市民的反應正面，主要因為廣告借用了「耍太極」的比喻，向公眾充分説明行政失當絕對不容姑息。



「推卸無理 • 申訴有道」宣傳橫額

新聞發布會及與傳媒的聯繫

6.4 我們的宣傳及推廣活動一直有賴各媒體的支持（參見**圖表6a**）。本年度內，我們舉辦了四次新聞發布會及發出五份新聞稿，先後公布共12項主動調查的報告及一宗投訴個案的調查結果。另外，我們亦宣布展開四項主動調查，並就兩項備受市民關注的問題發出新聞公布。傳媒對本署工作的廣泛報道，有助引起社會各界的關注。二〇一七年七月，我們舉辦了一次傳媒茶敘；而在年度內，申訴專員亦多次接受媒體訪問，介紹本署最新的工作情況。



新聞發布會



申訴專員與傳媒茶敘


申訴專員接受傳媒專訪

圖表6a

新聞發布會及與傳媒的聯繫	
2017年4月3日	《申訴II》啟播禮
2017年4月3日	宣布就政府當局對學童心理健康評估的跟進機制展開主動調查
2017年4月24日	公布有關香港機場管理局簽發機場禁區通行證的機制的主動調查結果
2017年5月11日	公布以下兩項主動調查的結果： i) 房屋署對公屋租戶在單位內進行違規改動的跟進機制（調查於2017年3月完成） ii) 政府對工廠食堂的規管
2017年6月8日	宣布就政府對未註冊中成藥產品的規管展開主動調查
2017年6月28日	公布以下兩項主動調查的結果： i) 食物環境衞生署發出「食物安全命令」後公布商號名單與否的決定準則 ii) 房屋署及水務署就公共屋邨公共地方和空置單位的水費交收安排
2017年7月13日	新聞公報 — 申訴專員欣悉《道歉條例草案》獲得通過
2017年7月18日	申訴專員就選舉事務處失去兩部載有選民個人資料的手提電腦事件發表評論
2017年7月18日	傳媒茶敘：《二〇一七年年報》簡介
2017年7月26日	宣布就房屋署把公共屋邨閒置空間用作儲物室的安排展開主動調查
2017年8月1日	接受電視台訪問，談論《公開資料守則》
2017年9月12日	公布以下兩項主動調查的結果： i) 地政總署對某違規村屋的管制行動 ii) 康樂及文化事務署採購和註銷圖書館資料的準則和程序

新聞發布會及與傳媒的聯繫（續）	
2017年9月28日	宣布就政府對電動私家車配套設施的規劃及安排展開主動調查
2017年10月31日	公布有關運輸署對長期被圍封及閒置道路的處理的主動調查結果
2017年11月13日	公布以下兩項調查結果： i) 有關食物環境衞生署對進口蔬果安全的監控制度的主動調查 ii) 有關社會福利署及房屋署處理一宗公屋調遷申請的投訴個案的全面調查
2018年1月4日	公布有關社會福利署為有或懷疑有精神健康問題的人士、其家人／照顧者及鄰居所提供的支援服務的主動調查結果
2018年2月1日	公布以下兩項主動調查的結果： i) 食物及衞生局及衞生署處理違例吸煙的機制 ii) 政府對私人土地傾倒建築廢物及堆填活動的規管
2018年2月18日	接受電視台訪問，談論《公開資料守則》

為政府部門及公營機構舉辦講座

6.5 本署須不時與政府部門及公營機構接觸溝通；他們的衷誠合作，有助我們順利完成工作。為促進彼此了解，本署在年度內舉辦了共七次外展講座，向公職人員講解本署的工作程序，並分享處理投訴的經驗。



為政府部門舉辦講座

與專業人士、社區領袖等合作

顧問及太平紳士

6.6 我們在工作上若遇到某些專業方面的問題，會徵詢本署顧問的專家意見。對本署顧問一貫的大力支持，本人深表感激。此外，本人亦須感謝各位太平紳士透過他們廣闊的網絡協助傳揚本署的各種信息。二〇一七年六月，我們與強制性公積金計劃管理局（「積金局」）合辦了一次研討會，邀請該局的代表擔任講者，詳細講解強制性公積金制度及主要變革，以及積金局的投訴處理機制。



「強制性公積金制度」研討會

立法會議員

6.7　每年，申訴專員都會與立法會議員會面，簡述本署的工作概況。本年度的會面於二〇一七年十二月五日在立法會舉行，本人與出席的議員就多項公眾關注的議題進行了積極討論。

申訴專員嘉許獎

6.8　本署每年頒發申訴專員嘉許獎予政府部門／公營機構及公職人員，表揚他們在處理投訴和服務市民方面的出色表現。本年度的頒獎典禮於二〇一七年十月十一日舉行，香港金融管理局獲頒本年度大獎，其餘兩個獲獎部門為規劃署及懲教署；另有45名公職人員獲獎。為鼓勵部門／機構以調解方式解決糾紛，本署擬於明年設立一個有關調解的新獎項。



申訴專員嘉許獎頒獎典禮

圖表6b

二〇一七年得獎機構一覽
香港金融管理局（大獎）
規劃署
懲教署

圖表6c

二〇一七年得獎公職人員一覽

機構	得獎人數
效率促進組1823	1
機場管理局	2
屋宇署	2
民航處	1
土木工程拓展署	2
公司註冊處	2
消費者委員會	1
懲教署	1
香港海關	2
渠務署	2
機電工程署	1
地產代理監管局	2
消防處	2
食物環境衞生署	1
路政署	2
民政事務總署	1
醫院管理局	2
入境事務處	2
土地註冊處	1
法律援助署	2
強制性公積金計劃管理局	2
海事處	1
個人資料私隱專員公署	2
證券及期貨事務監察委員會	1
社會福利署	1
香港考試及評核局	2
水務署	2
在職家庭及學生資助事務處	2

與海外機構的聯繫

6.9　本署與世界各地的主要申訴專員機構繼續建立良好密切的聯繫，與他們交流監察公共行政的經驗，並為迎接新挑戰做好準備。二〇一七年四月，副申訴專員出席在澳洲坎培拉舉行的澳洲聯邦申訴專員四十周年會議，而本人則前赴奧地利維也納出席國際申訴專員協會的常務理事會會議。二〇一七年五月，本人以亞洲申訴專員協會名譽秘書長的身份，主持了該協會在南韓平昌舉行的常務理事會會議、會員大會暨會議。

6.10　本人身兼國際申訴專員協會的澳大利西亞暨太平洋區理事長，一直與區內另外兩位理事緊密合作，加強成員機構之間的聯繫，並為他們安排培訓機會。二〇一七年十一月，澳大利西亞暨太平洋區申訴專員研討會（「澳太區研討會」）在珀斯舉行，本人藉該研討會的機會召開了一次工作會議，探討澳大利西亞暨太平洋區各成員的需要。會上大家同意創辦一份電子通訊，方便互相交流資訊。此外，在澳太區研討會期間，本人為海外申訴專員機構主持了一個以「快捷有效的調查工作」為主題的培訓工作坊。來屆澳太區研討會已訂於二〇一八年舉行，將會再次提供一個培訓及交流經驗的機會。



在澳洲舉行的澳洲聯邦申訴專員四十周年會議



在珀斯舉行的澳太區研討會、工作會議及培訓工作坊

6.11　在本年度，本署接待了共25個到訪本署的團體。我們一向樂意接待來自其他國家和地區的代表團體，既可與他們分享本署的經驗，亦可擴闊我們的視野及知識領域。本年度的訪客一覽表載於**附件15**。



上海市司法局局長陸衛東先生到訪本署

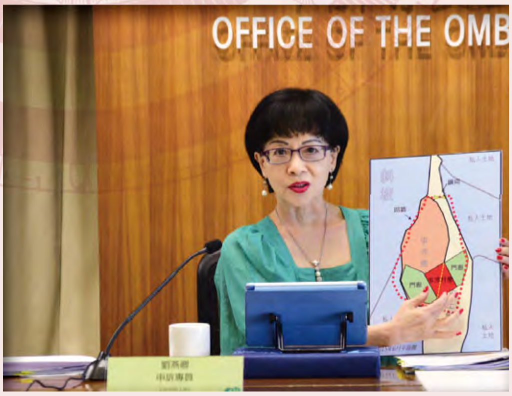
前瞻

6.12　隨着市民大眾對本署角色及使命的認識日益加深，我們的宣傳工作將更着重市民的積極參與。我們努力與市民大眾保持溝通，評估所舉辦的各種活動的成效，並因應不斷轉變的經濟、社會和政治情況作出適當調整，確保調查工作客觀獨立和公平公正。



製作
RTHK 香港電台
香港電台電視部
贊助
香港申訴專員公署
譚淇淇
Otto 王志安
李雨陽
盧鎮業
游學修
周家怡
吳凱欣
林耀聲
申訴 III
2017年4月4日起
逢星期二晚上
6時正 無綫電視翡翠台
8時30分 港台電視31
rthk SCREEN
流動應用程式
RTHK31
RTHK31A
演出 林嘉華 郭政鴻 廖子妤 王宗堯 王喜 梁健平 余香凝 鍾淑慧 談善言 何思諺 Sammy@Kolor 曾文威 菁瑋 陳詩欣 李龍基 黃澤鋒 區騰駿 雪梨 陸詩韻 張雷
袁潔儀 陳意嵐 吳耀漢 吳浣儀 黎紀君 黃佩芝 郭爾君 方珈悠 湯怡 譚炳文 陳麗雲 樓南光 劉俊謙 陳逸寧 葉景文 佘世騰 高翰文 張松枝 何啟華 郭慧

全年活動一覽



新聞發布會（2017年9月12日）



新聞發布會（2017年11月13日）





與傳媒茶敘（2017年7月18日）



《申訴II》啟播禮（2017年4月3日）



接受傳媒訪問（2017年10月11日）



接受傳媒訪問（2017年4月3日）





申訴專員以國際申訴專員協會（澳大利西亞暨太平洋區）區域理事長身份，出席該會在奧地利維也納舉行的常務理事會會議（2017年4月26至28日）



申訴專員以亞洲申訴專員協會名譽秘書長身份，主持該會在南韓平昌舉行的常務理事會會議、會員大會暨會議（2017年5月16至19日）



為顧問及太平紳士舉辦的研討會
（2017年6月14日）



本署的調查主任為房屋署舉辦外展講座
（2017年7月18日）



深圳市紀委副書記林梓明先生率領代表團到訪本署（2017年11月23日）





申訴專員應邀在中環海濱扶輪社的會議上演講
（2017年6月21日）



二〇一七年申訴專員嘉許獎頒獎典禮
（2017年10月11日）



申訴專員出席青年音樂訓練基金青年樂團聖誕聯合演奏會
（2017年12月26日）



日本人事院總裁一宮奈保美
女士到訪本署
（2017年12月21日）



日本民進黨國際局長牧山弘惠議
員到訪本署（2017年9月15日）



副申訴專員應邀在香港聯青社午餐例會上演講，介紹本署
的工作（2017年11月2日）



泰國總申訴專員Viddhavat Rajatanun將軍率領代表團到訪本署（2017年9月6日）



開明

附件



《申訴專員條例》附表所列機構一覽



條例（第397章）附表1第I部所列機構中英文名稱及簡稱

	中文名稱	英文名稱	簡稱
1.	九廣鐵路公司	Kowloon-Canton Railway Corporation	KCRC
2.	入境事務處	Immigration Department	ImmD
3.	土木工程拓展署	Civil Engineering and Development Department	CEDD
4.	土地註冊處	Land Registry	LR
5.	大學教育資助委員會秘書處	University Grants Committee, Secretariat	UGC
6.	工業貿易署	Trade and Industry Department	TID
7.	公司註冊處	Companies Registry	CR
8.	公務及司法人員薪俸及服務條件諮詢委員會聯合秘書處	Joint Secretariat for the Advisory Bodies on Civil Service and Judicial Salaries and Conditions of Service	JSSCS
9.	水務署	Water Supplies Department	WSD
10.	司法機構政務長轄下所有法院與審裁處的登記處及行政辦事處	All registries and administrative offices of courts and tribunals for which the Judiciary Administrator has responsibility	JA
11.	市區重建局	Urban Renewal Authority	URA
12.	平等機會委員會	Equal Opportunities Commission	EOC

	中文名稱	英文名稱	簡稱
13.	民政事務總署	Home Affairs Department	HAD
14.	民航處	Civil Aviation Department	CAD
15.	民眾安全服務處（政府部門）	Civil Aid Service (Government department)	CAS
16.	民眾安全服務隊	Civil Aid Service	CAS
17.	立法會秘書處	Legislative Council Secretariat	LCS
18.	地政總署	Lands Department	LandsD
19.	地產代理監管局	Estate Agents Authority	EAA
20.	在職家庭及學生資助事務處	Working Family and Student Financial Assistance Agency	WFSFAA
21.	行政長官辦公室總務室	General Office of the Chief Executive's Office	CEO
22.	西九文化區管理局	West Kowloon Cultural District Authority	WKCDA
23.	投資推廣署	Invest Hong Kong	InvestHK
24.	社會福利署	Social Welfare Department	SWD
25.	房屋署	Housing Department	HD
26.	法律援助署	Legal Aid Department	LAD
27.	物業管理業監管局	Property Management Services Authority	PMSA
28.	知識產權署	Intellectual Property Department	IPD
29.	保險業監管局	Insurance Authority	IA
30.	屋宇署	Buildings Department	BD
31.	建築署	Architectural Services Department	ArchSD
32.	律政司	Department of Justice	DoJ
33.	政府化驗所	Government Laboratory	GovtLab
34.	政府物流服務署	Government Logistics Department	GLD
35.	政府飛行服務隊	Government Flying Service	GFS
36.	政府產業署	Government Property Agency	GPA
37.	政府統計處	Census and Statistics Department	C&SD
38.	政府新聞處	Information Services Department	ISD
	政府總部	Government Secretariat	GS
39.	－公務員事務局	– Civil Service Bureau	CSB
40.	－民政事務局	– Home Affairs Bureau	HAB
41.	－保安局	– Security Bureau	SB
42.	－政制及內地事務局	– Constitutional and Mainland Affairs Bureau	CMAB
43.	－政務司司長私人辦公室	– Chief Secretary for Administration's Private Office	CSPO

	中文名稱	英文名稱	簡稱
44.	一政務司司長辦公室	– Chief Secretary for Administration's Office	CSO
45.	一食物及衞生局	– Food and Health Bureau	FHB
46.	一財政司司長私人辦公室	– Financial Secretary's Private Office	FSPO
47.	一財政司司長辦公室	– Financial Secretary's Office	FSO
48.	一財經事務及庫務局	– Financial Services and the Treasury Bureau	FSTB
49.	一商務及經濟發展局	– Commerce and Economic Development Bureau	CEDB
50.	一教育局	– Education Bureau	EDB
51.	一勞工及福利局	– Labour and Welfare Bureau	LWB
52.	一發展局	– Development Bureau	DEVB
53.	一創新及科技局	– Innovation and Technology Bureau	ITB
54.	一運輸及房屋局	– Transport and Housing Bureau	THB
55.	一環境局	– Environment Bureau	ENB
56.	食物環境衞生署	Food and Environmental Hygiene Department	FEHD
57.	香港天文台	Hong Kong Observatory	HKO
58.	香港考試及評核局	The Hong Kong Examinations and Assessment Authority	HKEAA
59.	香港房屋協會	Hong Kong Housing Society	HKHS
60.	香港房屋委員會	Hong Kong Housing Authority	HKHA
61.	香港金融管理局	Hong Kong Monetary Authority	HKMA
62.	香港海關	Customs and Excise Department	C&ED
63.	香港電台	Radio Television Hong Kong	RTHK
64.	香港藝術發展局	Hong Kong Arts Development Council	HKADC
65.	香港體育學院有限公司	Hong Kong Sports Institute Limited	HKSIL
66.	個人資料私隱專員	Privacy Commissioner for Personal Data	PCPD
67.	差餉物業估價署	Rating and Valuation Department	RVD
68.	庫務署	Treasury	Try
69.	消防處	Fire Services Department	FSD
70.	消費者委員會	Consumer Council	CC
71.	海事處	Marine Department	MD
72.	破產管理署	Official Receiver's Office	ORO
73.	財務匯報局	Financial Reporting Council	FRC
74.	康樂及文化事務署	Leisure and Cultural Services Department	LCSD

	中文名稱	英文名稱	簡稱
75.	強制性公積金計劃管理局	Mandatory Provident Fund Schemes Authority	MPFA
76.	規劃署	Planning Department	PlanD
77.	通訊事務管理局辦公室	Office of the Communications Authority	OFCA
78.	勞工處	Labour Department	LD
79.	渠務署	Drainage Services Department	DSD
80.	稅務局	Inland Revenue Department	IRD
81.	郵政署	Post Office	PO
82.	路政署	Highways Department	HyD
83.	運輸署	Transport Department	TD
84.	僱員再培訓局	Employees Retraining Board	ERB
85.	漁農自然護理署	Agriculture, Fisheries and Conservation Department	AFCD
86.	審計署	Audit Commission	Aud
87.	機場管理局	Airport Authority	AA
88.	機電工程署	Electrical and Mechanical Services Department	EMSD
89.	衞生署	Department of Health	DH
90.	選舉事務處	Registration and Electoral Office	REO
91.	環境保護署	Environmental Protection Department	EPD
92.	職業訓練局	Vocational Training Council	VTC
93.	醫院管理局	Hospital Authority	HA
94.	醫療輔助隊（政府部門）	Auxiliary Medical Service (Government department)	AMS
95.	醫療輔助隊	Auxiliary Medical Service	AMS
96.	懲教署	Correctional Services Department	CSD
97.	證券及期貨事務監察委員會	Securities and Futures Commission	SFC
98.	競爭事務委員會	Competition Commission	ComC

條例（第397章）附表1第II部所列機構中英文名稱及簡稱

	中文名稱	英文名稱	簡稱
1.	公務員敍用委員會秘書處	Secretariat of the Public Service Commission	PSC
2.	香港輔助警察隊	Hong Kong Auxiliary Police Force	HKAPF
3.	香港警務處	Hong Kong Police Force	HKPF
4.	廉政公署	Independent Commission Against Corruption	ICAC

對投訴不予跟進或不展開調查的情況



不受申訴專員調查的行動－香港法例第397章附表2

1. 保安、防衛或國際關係
2. 法律程序或檢控任何人的決定
3. 行政長官行使權力赦免罪犯
4. 合約或商業交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府頒授勳銜、獎賞或特權
7. 行政長官親自作出的行動
8. 有關施加或更改土地權益條款的決定
9. 與《香港公司收購、合併及股份回購守則》有關的行動
10. 香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動

調查投訴的限制－香港法例第397章第10(1)條

1. 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
2. 投訴由匿名者提出
3. 投訴人無從識別或下落不明
4. 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
5. 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
6. 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法

申訴專員可決定不展開調查的情況－香港法例第397章第10(2)條

1. 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
2. 投訴關乎微不足道的事
3. 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
4. 因其他理由而無須調查

統計圖表

附件3.1	個案數字
附件3.2	接到的查詢／投訴數目
附件3.3	已處理的投訴個案性質
附件3.4	接到的查詢／投訴分布情況
附件3.5	已完成的投訴個案分布情況
附件3.6	已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構
附件3.7	經全面調查後終結的投訴個案結果
附件3.8	經全面調查後確定的行政失當類別
附件3.9	以查訊方式終結的投訴個案結果
附件3.10	履行服務承諾的統計數字

個案數字

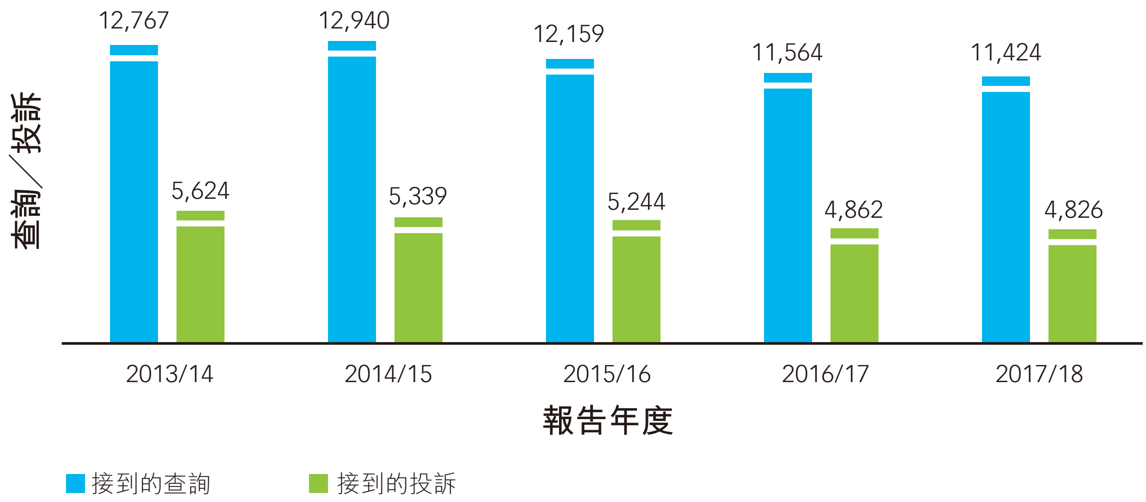
	報告年度[1]				
	13/14	**14/15**	**15/16**	**16/17**	**17/18**
查詢	**12,767**	**12,940**	**12,159**	**11,564**	**11,424**
投訴					
(a) 須處理的投訴個案	**6,572**	**6,241**	**6,112**	**5,732**	**5,584**
– 接到的投訴	5,624[398]	5,339[428]	5,244[213]	4,862[74]	4,826[68]
– 由上年度轉入	948	902	868	870	758
(b) 已完成的投訴個案	**5,670[367]**	**5,373[472]**	**5,242[224]**	**4,974[74]**	**4,770[61]**
已跟進並終結	**2,964[48]**	**3,025[203]**	**3,100[205]**	**2,907[40]**	**2,724[52]**
– 經查訊後終結[2]	2,605[36]	2,573[78]	2,740[175]	2,556[16]	2,292[37]
– 經全面調查後終結[3]	321[12]	314[125]	226[30]	218[24]	195[15]
– 經調解後終結[4]	38	138	134	133	237
經評審並終結	**2,706[319]**	**2,348[269]**	**2,142[19]**	**2,067[34]**	**2,046[9]**
– 缺乏充分理據跟進[5]	1,432[192]	1,091[1]	1,187[4]	1,102	1,099
– 受條例所限不得調查[6]	1,274[127]	1,257[268]	955[15]	965[34]	947[9]
(c) 已完成的投訴個案百分比 = (b) / (a)	**86.3%**	**86.1%**	**85.8%**	**86.8%**	**85.4%**
(d) 轉撥下年度 = (a) – (b)	**902**	**868**	**870**	**758**	**814**
已完成的主動調查數目	**6**	**7**	**8**	**11**	**12**

註1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
註2. 根據《申訴專員條例》第11A條跟進的一般性質的個案。
註3. 根據《申訴專員條例》第12條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。
註4. 根據《申訴專員條例》第11B條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。
註5. 基於缺乏表面證據、所涉機構正採取行動，或投訴人只是表達意見等原因而不予跟進並已終結的個案。
註6. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查。
[ ] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。

— 有關上表使用的詞彙的詳細定義，請參閱「用語詞彙」。

– 附件3.2 –

接到的查詢／投訴數目



– 附件 3.3 –

已處理的投訴個案性質



- 34.6% 出錯、意見／決定錯誤
- 12.9% 延誤／沒有採取行動
- 12.8% 監管不力
- 11.8% 其他（例如：投訴內容欠清晰、一般的批評或意見）
- 7.2% 沒有回應／答覆投訴或查詢
- 4.7% 不按程序辦事
- 4.1% 職員態度欠佳（例如：無禮、不樂意提供協助）
- 3.8% 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況
- 3.3% 程序不妥
- 3.2% 厚此薄彼、處事不公
- 1.6% 濫用職權

– 附件3.4 –

接到的查詢／投訴分布情況

（所涉機構按英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱詳載於附件1。）

機構		查詢數目	投訴數目
漁農自然護理署	(AFCD)	41	48
機場管理局	(AA)	7	9
建築署	(ArchSD)	21	10
審計署	(Aud)	1	2
醫療輔助隊	(AMS)	8	3
屋宇署	(BD)	416	285[1]
政府統計處	(C&SD)	3	2
民眾安全服務處	(CAS)	0	4
民航處	(CAD)	4	9
土木工程拓展署	(CEDD)	8	9
公司註冊處	(CR)	22	6
競爭事務委員會	(ComC)	3	0
消費者委員會	(CC)	40	15
懲教署	(CSD)	44	119
香港海關	(C&ED)	71	51
衞生署	(DH)	80	47
律政司	(DoJ)	31	36[6]
渠務署	(DSD)	21	13
機電工程署	(EMSD)	32	25
僱員再培訓局	(ERB)	23	9
環境保護署	(EPD)	71	52
平等機會委員會	(EOC)	25	21
地產代理監管局	(EAA)	16	9
財務匯報局	(FRC)	1	2
消防處	(FSD)	66	45
食物環境衞生署	(FEHD)	738	476[3]
行政長官辦公室總務室	(CEO)	5	11
政府化驗所	(GovtLab)	0	1
政府物流服務署	(GLD)	4	6
政府產業署	(GPA)	7	8
政府總部	(GS)		
– 政務司司長辦公室	(CSO)	69	41
– 政務司司長私人辦公室	(CSPO)	2	0
– 公務員事務局	(CSB)	6	19

機構		查詢數目	投訴數目
– 商務及經濟發展局	(CEDB)	3	5
– 政制及內地事務局	(CMAB)	2	7
– 發展局	(DEVB)	5	10
– 教育局	(EDB)	103	75
– 財政司司長辦公室	(FSO)	5	3
– 財經事務及庫務局	(FSTB)	11	4
– 食物及衞生局	(FHB)	2	5
– 民政事務局	(HAB)	3	8
– 創新及科技局	(ITB)	2	4
– 勞工及福利局	(LWB)	7	11
– 保安局	(SB)	7	7
– 運輸及房屋局	(THB)	23	16
路政署	(HyD)	50	83[17]
民政事務總署	(HAD)	94	101
香港藝術發展局	(HKADC)	4	0
香港房屋委員會	(HKHA)	46	5
香港房屋協會	(HKHS)	22	36
香港金融管理局	(HKMA)	29	27
香港天文台	(HKO)	7	5
香港警務處	(HKPF)	344	138
醫院管理局	(HA)	475	178
房屋署	(HD)	974	624
入境事務處	(ImmD)	137	94
廉政公署	(ICAC)	25	19
政府新聞處	(ISD)	0	5
税務局	(IRD)	94	75
保險業監管局	(IA)	20	14
知識產權署	(IPD)	8	1
投資推廣署	(InvestHK)	2	0
司法機構政務長	(JA)	102	52
勞工處	(LD)	96	62
土地註冊處	(LR)	12	10
地政總署	(LandsD)	281	306[7]
法律援助署	(LAD)	100	67
立法會秘書處	(LCS)	1	0

機構		查詢數目	投訴數目
康樂及文化事務署	(LCSD)	190	211[4]
強制性公積金計劃管理局	(MPFA)	20	10
海事處	(MD)	10	11
通訊事務管理局辦公室	(OFCA)	23	28
破產管理署	(ORO)	41	11
規劃署	(PlanD)	17	24
郵政署	(PO)	93	92
個人資料私隱專員	(PCPD)	30	23
香港電台	(RTHK)	9	15
差餉物業估價署	(RVD)	22	13
選舉事務處	(REO)	26	107[25]
證券及期貨事務監察委員會	(SFC)	12	17
社會福利署	(SWD)	361	167
香港考試及評核局	(HKEAA)	19	10
工業貿易署	(TID)	3	4
運輸署	(TD)	165	177[1]
庫務署	(Try)	6	1
市區重建局	(URA)	22	9
職業訓練局	(VTC)	13	8
水務署	(WSD)	124	87
西九文化區管理局	(WKCDA)	1	0
在職家庭及學生資助事務處	(WFSFAA)	67	39[4]
合計		**6,256**	**4,514**

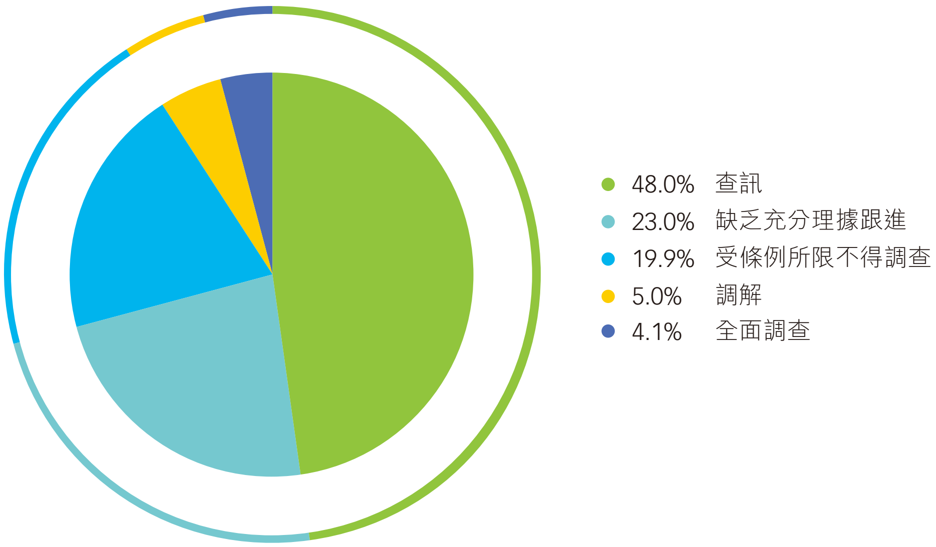
註1. 上表所列的查詢及投訴總數與附件3.1的數字（查詢：11,424宗、投訴：4,826宗）有差別，原因是不屬《申訴專員條例》附表1所列機構的查詢／投訴數字，並無列入上表中。

註2. 《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內沒有接到有關他們的查詢／投訴的機構，並無列入本附件內。

[ ] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。

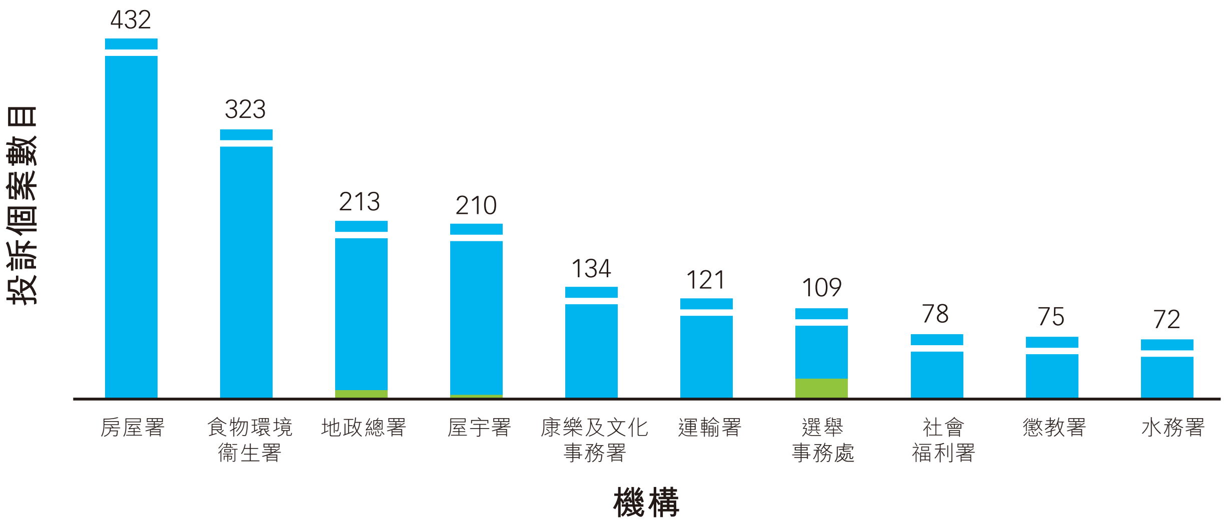
– 附件3.5 –

已完成的投訴個案分布情況：4,770宗



– 附件 3.6 –

已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構



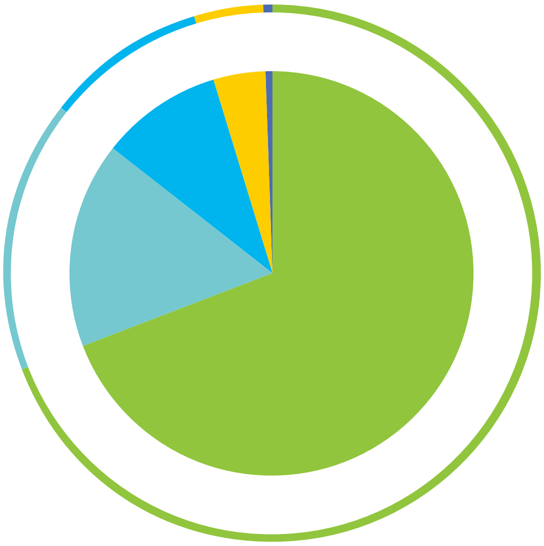
註1. 「已跟進並終結的投訴個案」是指以查訊、全面調查或調解方式處理的個案。

註2. 最多人投訴的十個機構佔本署已跟進並終結的2,724宗投訴個案的64.9%。

註3. ▬ 表示同類主題投訴。

– 附件3.7 –

經全面調查後終結的投訴個案結果：195宗



- 69.2% 不成立
- 16.4% 部分成立
- 9.8% 成立
- 4.1% 投訴不成立，但機構另有缺失
- 0.5% 投訴已撤回／中止調查

– 附件 3.8 –

經全面調查後確定的行政失當類別



- 38.6% 出錯、意見／決定錯誤
- 24.3% 延誤／沒有採取行動
- 18.6% 監管不力
- 5.7% 沒有回應／答覆投訴或查詢
- 5.7% 不按程序辦事
- 4.3% 程序不妥
- 1.4% 職員態度欠佳（例如：無禮、不樂意提供協助）
- 1.4% 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況

以查訊方式終結的投訴個案結果

（所涉機構按英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱詳載於附件1。）

機構		投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案
漁農自然護理署	(AFCD)	28	5
機場管理局	(AA)	4	0
建築署	(ArchSD)	3	0
審計署	(Aud)	1	0
屋宇署	(BD)	181	53
民眾安全服務處	(CAS)	2	0
民航處	(CAD)	3	0
土木工程拓展署	(CEDD)	6	2
公司註冊處	(CR)	3	0
消費者委員會	(CC)	9	5
懲教署	(CSD)	74	2
香港海關	(C&ED)	24	0
衞生署	(DH)	26	2
律政司	(DoJ)	5	1
渠務署	(DSD)	4	0
機電工程署	(EMSD)	11	0
僱員再培訓局	(ERB)	3	0
環境保護署	(EPD)	32	1
平等機會委員會	(EOC)	14	1
地產代理監管局	(EAA)	4	0
財務匯報局	(FRC)	2	0
消防處	(FSD)	19	0
食物環境衞生署	(FEHD)	264	63
行政長官辦公室總務室	(CEO)	4	0
政府物流服務署	(GLD)	1	0
政府產業署	(GPA)	3	0
政府總部	(GS)		
– 政務司司長辦公室	(CSO)	15	5
– 公務員事務局	(CSB)	3	1
– 商務及經濟發展局	(CEDB)	2	0

機構		投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案
– 政制及內地事務局	(CMAB)	4	0
– 發展局	(DEVB)	4	1
– 教育局	(EDB)	40	3
– 財政司司長辦公室	(FSO)	1	0
– 財經事務及庫務局	(FSTB)	2	0
– 食物及衞生局	(FHB)	3	0
– 民政事務局	(HAB)	5	1
– 創新及科技局	(ITB)	2	1
– 勞工及福利局	(LWB)	9	1
– 保安局	(SB)	5	1
– 運輸及房屋局	(THB)	6	1
路政署	(HyD)	31	2
民政事務總署	(HAD)	49	12
香港房屋委員會	(HKHA)	10	1
香港房屋協會	(HKHS)	28	1
香港金融管理局	(HKMA)	19	1
香港警務處	(HKPF)	19	5
醫院管理局	(HA)	43	12
房屋署	(HD)	345	25
入境事務處	(ImmD)	50	5
政府新聞處	(ISD)	1	0
税務局	(IRD)	29	8
保險業監管局	(IA)	6	0
司法機構政務長	(JA)	17	4
勞工處	(LD)	18	2
土地註冊處	(LR)	3	0
地政總署	(LandsD)	173	31
法律援助署	(LAD)	38	12
立法會秘書處	(LCS)	1	0
康樂及文化事務署	(LCSD)	98	16
強制性公積金計劃管理局	(MPFA)	4	0

機構		投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案
海事處	(MD)	7	0
通訊事務管理局辦公室	(OFCA)	9	2
破產管理署	(ORO)	4	2
其他機構		7	0
規劃署	(PlanD)	16	0
郵政署	(PO)	46	9
個人資料私隱專員	(PCPD)	5	1
香港電台	(RTHK)	4	1
差餉物業估價署	(RVD)	4	1
選舉事務處	(REO)	106	0
證券及期貨事務監察委員會	(SFC)	13	0
社會福利署	(SWD)	71	7
香港考試及評核局	(HKEAA)	3	0
工業貿易署	(TID)	3	2
運輸署	(TD)	94	11
大學教育資助委員會秘書處	(UGC)	2	0
市區重建局	(URA)	3	0
職業訓練局	(VTC)	3	0
水務署	(WSD)	65	12
在職家庭及學生資助事務處	(WFSFAA)	14	1
合計		**2,292**	**336**

註1. 「其他機構」是指不在《申訴專員條例》附表1內的機構。

註2. 《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內沒有以查訊方式終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入本附件內。

履行服務承諾的統計數字

(A) 查詢

	回覆時間		
親臨本署或電話查詢	即時	30分鐘內	30分鐘後
	11,268 (100.0%)	0	0
書面查詢	5個工作天內	6至10個工作天	10個工作天後
	154 (98.7%)	2 (1.3%)	0

(B) 投訴*

	回覆時間	
發出認收函件	5個工作天內	5個工作天後
	4,238 (99.2%)	34 (0.8%)

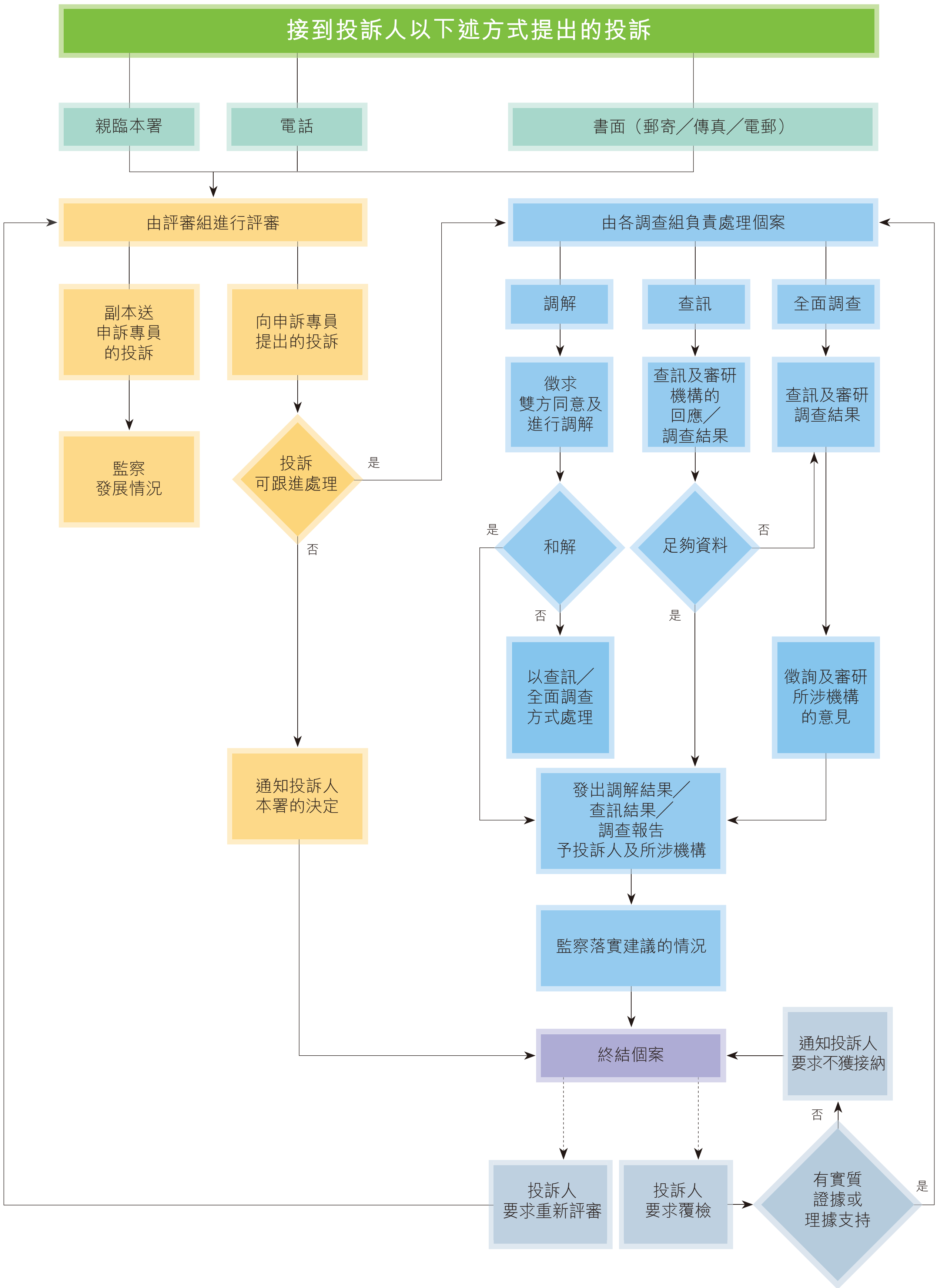
*不包括無須或實際上無法認收的個案。

	不在本署職權範圍內或 受條例所限不得調查的個案			其他個案		
終結的個案	10個工作天內	11至15個工作天	15個工作天後	3個月內	3至6個月	6個月後
	921 (97.3%)	26 (2.7%)	0	3,374 (88.3%)	432 (11.3%)	17 (0.4%)
目標	不少於70%	不超過30%	–	不少於60%	不超過40%	–

(C) 外展講座

	回覆時間	
邀請本署人員主持講座	10個工作天內	10個工作天後
	7 (100.0%)	0

處理投訴流程圖



接到投訴人以下述方式提出的投訴
親臨本署
電話
書面（郵寄／傳真／電郵）
由評審組進行評審
副本送申訴專員的投訴
向申訴專員提出的投訴
監察發展情況
投訴可跟進處理
是
否
通知投訴人本署的決定
由各調查組負責處理個案
調解
查訊
全面調查
徵求雙方同意及進行調解
查訊及審研機構的回應／調查結果
查訊及審研調查結果
和解
是
否
足夠資料
否
是
以查訊／全面調查方式處理
徵詢及審研所涉機構的意見
發出調解結果／查訊結果／調查報告予投訴人及所涉機構
監察落實建議的情況
終結個案
通知投訴人要求不獲接納
否
投訴人要求重新評審
投訴人要求覆檢
有實質證據或理據支持
是

已完成的主動調查報告索引

主動調查報告	
OMB/DI/357	康樂及文化事務署採購和註銷圖書館資料的準則和程序
OMB/DI/369	食物及衞生局及衞生署處理違例吸煙的機制
OMB/DI/381	食物環境衞生署發出「食物安全命令」後公布商號名單與否的決定準則
OMB/DI/386	社會福利署為有或懷疑有精神健康問題的人士、其家人／照顧者及鄰居所提供的支援服務
OMB/DI/390	水務署對政府水管的修護和危機處理
OMB/DI/393	食物環境衞生署對進口蔬果安全的監控制度
OMB/DI/405	政府對工廠食堂的規管
OMB/DI/406	地政總署對某違規村屋的管制行動
OMB/DI/408	房屋署及水務署就公共屋邨公共地方和空置單位的水費交收安排
OMB/DI/409	香港機場管理局簽發機場禁區通行證的機制
OMB/DI/410	政府對私人土地傾倒建築廢物及堆填活動的規管
OMB/DI/412	運輸署對長期被圍封及閒置道路的處理

主動調查報告摘要選錄

（調查報告摘要按所涉機構的英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱載於附件1。）



環境保護署(EPD)及規劃署(PlanD)

個案編號：OMB/DI/410

政府對私人土地傾倒建築廢物及堆填活動的規管

（調查宣布日期：二〇一六年十一月十一日；完成日期：二〇一八年一月三十日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

近年，在新界鄉郊的私人土地傾倒建築廢物（即：建造工程所產生並已被扔棄的物質、物體或東西）或進行堆填的活動時有發生，引起公眾對環境衞生、土地用途及保育等問題的關注。

2. 本署認為，處置建築廢物和堆填這兩類活動在城市發展固然是有其需要，但必須在符合相關法例及對環境不會造成負面影響的情況下進行，而相關政府部門對該些活動嚴格規管是至為重要。

本署調查所得

3. 在私人土地傾倒建築廢物或堆填活動，主要分別由環境保護署（「環保署」）及規劃署按相關法例進行規管及執法。本署調查發現，環保署及規劃署對該類活動的執管工作有以下不足。

環保署的巡查可安排得更周全及更主動

4. 根據《廢物處置條例》，若未經土地業權人同意進行傾倒建築廢物，便屬違法。

5. 環保署的巡查側重在平日的辦公時間進行，在二〇一六年一月至二〇一七年十月的22個月期間，於周末、假日及非辦公時間巡查的次數，只佔巡查總數約百分之六。此外，檢控數字偏低，僅得18宗，平均每月不足1宗。

6. 有市民指出，違規者只要在周末、假日或非辦公時間進行非法傾倒建築廢物的活動，便可輕易避開該署的巡查。本署認為，環保署應參考市民的意見，多些在周末、假日及其他非辦公時間巡查，以增加成功執法的機會。

7. 此外，二〇〇九年的環境局通函訂明，政府部門應採取主動，定期到新界鄉郊土地及各個黑點巡查，以找出非法或未獲授權進行的傾倒建築廢物或堆填活動。然而，環保署一直未有制訂主動巡查的行動計劃，往往只是在接獲舉報及其他部門轉介，或在傳媒報道事件後，才展開巡查。

就全球衞星定位系統的應用當局已研究經年，環保署仍未能落實使用

8. 二〇一五年十月，當局就強制建築廢物收集車輛使用全球衞星定位系統一事推行了試驗計劃，初步結果顯示，定位技術的科技發展成熟。本署認為，環保署應更積極推動所需的法例修訂，以具體落實計劃，協助防止非法棄置建築廢物。

規劃署執行「恢復原狀通知書」耗時過長

9. 對於在私人土地進行的堆填活動，若屬《城市規劃條例》下的違例發展，規劃署可發出「恢復原狀通知書」（「通知書」），規定「通知書」收件人須在指定日期前，將事涉土地恢復原狀，或就收件人而言屬較為有利而該署認為滿意的其他狀況。

10. 規劃署在過去12年發出了「通知書」的個案中，能夠在三個月限期內完成恢復土地原狀的個案不足一成。該署在跟進時，往往在「通知書」的三個月期限屆滿後九個月或以上，才確定「通知書」的要求已獲遵辦。有個案更長達三年或以上，「通知書」的要求才獲遵辦。就該些超逾限期未完成個案，規劃署須耗用資源重複視察及長時間跟進，整體執法的成效因而大受影響。

規劃署檢控行動欠阻嚇作用

11. 在過去12年間，規劃署成功檢控的不遵辦「通知書」個案每年平均只有11宗，平均罰款額僅為45,000元。雖然在最近兩年的檢控個案及罰款額略有上升，但違規情況依然不時出現。規劃署檢控行動的阻嚇力是否足夠，仍是疑問。

規劃署就部分魚塘被填平的個案僅要求違規者種草

12. 在有些涉及魚塘被填平的個案，規劃署只要求違規者種草，便當作恢復原狀。該署有就該些個案作出解釋，但本署須指出，種草並不等同恢復魚塘的狀況。魚塘本身有其生態價值，種草而不恢復魚塘狀況，會使魚塘的數目漸漸減少，魚塘的生態環境逐漸消失。本署認為，規劃署在制訂「通知書」時，應把比重多放於保護自然生態環境，避免產生向「通知書」收件人利益傾斜的觀感。

跨部門協調可更積極

13. 根據二〇〇九年的環境局通函，環保署在有需要時會與相關部門進行跨部門會議，並會就備受公眾關注的個案召開特別緊急會議，以安排跨部門聯合行動。本署留意到，過往會議只是每年約舉行一次。猶幸環保署已因應公眾近年對相關非法活動的關注，由二〇一七年起把跨部門會議增加至每年兩次。

本署的建議

14. 申訴專員提出了以下改善建議：

環保署

(1) 調撥或增加資源，在有需要時，多些在辦公時間外、周末及假日巡查，加強執法；

(2) 制訂主動巡查的行動計劃，加強打擊非法傾倒廢物的活動；

(3) 更積極統籌其他部門，在有需要時，加強跨部門會議溝通及採取聯合執法行動；

(4) 加快研究強制建築廢物收集車輛使用全球衞星定位技術的具體運作細節，並從速推動有關法例的修訂；

規劃署

(5) 檢討執法程序，避免不必要的重複視察；對於拖延遵辦「通知書」的違例者，應果斷採取進一步的執法行動；

(6) 就性質嚴重的個案，向法庭反映問題的嚴重性，並要求加重刑罰，透過提高罰款以收阻嚇之效；

(7) 檢討制訂「通知書」的考慮因素；在制訂「通知書」時，應就有生態／保育價值的地帶，盡量要求「通知書」收件人完全恢復土地的原狀，以達保育目的。



食物環境衞生署(FEHD)

個案編號：OMB/DI/393

食物環境衞生署對進口蔬果安全的監控制度

（調查宣布日期：二〇一六年十月十二日；完成日期：二〇一七年十一月七日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

調查目的

這項主動調查旨在審研食物環境衞生署（「食環署」）對進口蔬果的監控制度有否不足之處，尤其是該署在蔬果剛到港時的「上游」把關工作有否缺失。

調查所得

現有制度

對進口蔬果的監控

2. 按食環署的風險評估，蔬菜及水果不屬「高危」食物，因此蔬果進口無須預先得到該署的准許。

3. 食環署的食物安全中心（「食安中心」）按風險為本的原則決定擬抽取食物樣本的類別、檢測次數、樣本數目，以及擬進行的化驗分析，並在蔬果剛到港時，於該中心的葵涌檢查站（海）、文錦渡辦事處（陸）及機場辦事處（空）進行抽檢工作。食安中心人員於上述地點所抽取的樣本，會送往政府化驗所或食安中心轄下的文錦渡食物化驗所（只適用於文錦渡辦事處所抽取的樣本）作化驗。

相關法例

4. 在食物安全標準方面，《食物內除害劑殘餘規例》附表1列出了超過7,000項「除害劑—食物」組合的「最高殘餘限量」。食物內的除害劑含量若超出附表1的「最高殘餘限量」，供應者便屬違法，食環署可作出檢控。

5. 當局亦訂立了《食物攙雜（金屬雜質含量）規例》，以規管食物的金屬含量。

觀察所得及評論

6. 本署發現，食環署就進口蔬果的管制及監察工作有以下不足之處。

一、檢測及執法管理

文錦渡辦事處檢測水果過於鬆懈，抽檢蔬菜亦有不善

7. 經文錦渡辦事處從陸路進口蔬菜的貨車流量頗為頻繁。為盡量縮短貨車停留在檢查站的時間，食環署的外判工人只從貨車貯物櫃近櫃門的地方提取蔬菜作檢測之用。而且，較少運載水果的貨車會駛進文錦渡辦事處接受抽檢。

海路進口的蔬果不恆常抽檢，監察不足

8. 基於「蔬果不屬高危食物」及「進口蔬果大多須保持冷凍」，食環署沒有在葵涌檢查站作恆常抽檢。經海路進口的蔬果，該署現時主要是在批發及零售層面抽檢。但從批發及零售層面抽檢的蔬果，其實是包括經海、陸、空進口的，因此該署實際上是沒有聚焦規管從海路進口的蔬果。大部分從海路進口的蔬果未經抽檢便流入了市面。

9.　在本署展開調查後，食環署開始以試驗性質增加在進口商的貨倉或冷庫，抽檢海路進口的蔬果，本署期望該署會把試驗計劃變成恆常機制，加強監察剛到境的海路進口蔬果。

10. 此外，有很多蔬果其實不難辨別是經海路進口的（例如：重量較大及價格不高的東南亞蔬果）。食環署大可在批發市場集中抽檢該些蔬果，以進一步彌補葵涌檢查站未能作恆常抽檢的不足。

樣本送往政府化驗所至完成化驗需時頗長

11. 食安中心在文錦渡抽取的蔬果樣本，以及在其他地點遇上緊急情況或食物事故時抽取的樣本，可於兩個工作天內完成檢測。但是，在文錦渡以外的其他地點，以及非緊急情況所抽取的樣本送往政府化驗所，便一般需時19個工作天才得出化驗結果；其間，同批次的蔬果可能已在市面銷售。

二、法例標準

部分本地普遍食用的蔬菜，仍未受明確標準規管

12. 本署亦發現，市民常吃的蓮藕和荳芽，由於它們尚未納入相關法例以明確規定有關除害劑殘餘限量，便只能靠以「安全參考值」如「每日可攝入量」或「急性參考劑量」進行的「風險評估」作規管。但是，「風險評估」須考慮多個因素，例如市民的食用習慣。相對於法例附表所訂的最高殘餘限量之規定，「風險評估」結果存在較多不確定性。因此，市民及業界難以從評估結果掌握怎樣的除害劑份量才屬不違規和可安全食用。

食物的法定安全標準寬鬆兼嚴重過時

13. 有關規管食物金屬雜質含量的法例早於一九九七年制訂，但在過往20年來從未更新，沒有與時並進。其中，該法例就「鉛」在葉菜類蔬菜中的最高含量是每公斤6毫克，較國際標準寬鬆了20倍。

14. 猶幸政府近月終於提出了按國際標準修例的建議，葉菜類蔬菜的含「鉛」量可望得以更嚴格的規管。

建議

15. 就食環署上述不足，本署向食環署提出了以下建議，包括：

(1)　在檢測工作方面，更嚴謹地抽查剛到港的蔬果：增加抽取水果樣本的數目、加強監察海路進口的蔬果，以及與政府化驗所商討能否增添資源，安排盡可能加快化驗速度；

(2)　在法例方面，盡快修訂相關法例，把蓮藕和荳芽納入相關法例以規管其除害劑殘餘限量，以及採納現行對葉菜類蔬菜的「鉛」含量的國際標準，以加強保障香港市民的健康。



食物及衛生局(FHB)及衛生署(DH)

個案編號：OMB/DI/369

食物及衛生局及衛生署處理違例吸煙的機制

（調查宣布日期：二〇一六年三月十日；完成日期：二〇一八年一月二十六日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

這次主動調查旨在審研食物及衛生局（「食衛局」）及衛生署轄下的控煙辦公室（「控煙辦」）處理違例吸煙的執法機制是否有效；就其他法定控煙執法部門的工作協調是否足夠，以及可予改善之處。

本署調查所得

2. 本署認為，食衛局及控煙辦於三方面有九項不足之處。

一、執法機制上的不足

(A) 夜間執勤不足

3. 過去四年，控煙辦每年在夜更成功發出定額罰款通知書的數字只為日間的三分之一至四分之一，意味着某些場所如酒吧和食肆的違例吸煙的部分高峰時段，控煙辦並沒有派人進行突擊巡查，錯失執法的黃金機會。

(B) 人手不足、流失率高

4. 控煙辦的實際人手只有79人，加上控煙督察的流失率長期偏高（二〇一五至一六年度為16.3%）。假如衞生署未能改善控煙督察的流失情況，長遠而言將會影響執法的效率。

(C) 跟進投訴的指引未能與時並進

5. 根據控煙辦的內部指引，控煙督察會於收到投訴後的21天內始進行首次巡查。控煙辦應積極研究把首次巡查的時限縮短，以及考慮就不同地點訂立優次。

6. 此外，控煙辦應加強與投訴人的溝通，並根據所得資料安排巡查時間，避免浪費本已緊絀的人力資源。

(D) 加強與控煙督察以外的主要證人合作

7. 吸煙是瞬間行為，要即場逮捕違例者存在困難。然而，若市民願意提供口供及出庭指證，成功檢控的機會將大增。衞生署可加強宣傳，令更多市民願意挺身指證違例吸煙人士。

(E) 加強便衣人員執法

8. 控煙辦可加強便衣人員在執法方面的角色，特別是在舉證上（例如作為目擊證人、勘察、甚至可拍下事涉現場的違例吸煙情況等），與制服人員作出配合，加強執法效果。

二、協調機制上的不足

(F) 食衛局及衞生署未有妥善協調控煙執法工作

9. 食物環境衞生署（「食環署」）、康樂及文化事務署（「康文署」）及房屋署均有權向在其轄下場地違例吸煙的人士作出檢控。然而，控煙辦過去四年的「須加強巡查地點」名單上，約五分之一的地點為食環署及康文署所管轄的場地，而這兩個部門的檢控個案每年只有數十宗。

10. 本署認為，食衛局應更積極協調及支援各執法部門的控煙工作，而非被動地倚賴部門在各自的管轄範圍內執行控煙工作。

(G) 政府部門未能以身作則，做好場地管理人的職責

11. 個別政府部門連自己辦公室的違例吸煙問題也未能處理好。本署認為，政府部門及公營機構必須以身作則，認真履行場地管理人的職責。

三、法例方面的不足

(H) 場地管理人不履行控煙條例的規定，無須受罰

12. 不少先進國家（包括英國、加拿大、澳洲、新西蘭、新加坡等）的法例都有相關條文，對縱容違例吸煙的場地管理人施行罰則。反觀香港，現時的法例仍然沒有相關條款。

13. 不少違例吸煙的個案，涉案人士是機構的僱員，而場地管理人作為他們的僱主或上司，絕對有能力及責任遏止其僱員的違例吸煙行為。

(I) 就娛樂場所施加相關禁煙牌照條件

14. 不少娛樂場所如桌球中心、麻將館、天九館和遊戲機中心的違例吸煙的問題均較嚴重。政府可研究授權予相關的發牌機構和部門，將控煙工作納入相關場地的發牌條件中。

建議

15. 鑑於以上所述，申訴專員向政府提出11項改善建議：

提升執法效率

(1) 加強在夜間（特別是公眾假期前後及期間）的執法行動；

(2) 檢視是否需要增加現時控煙辦的人手，並檢討流失率偏高的原因；

(3) 加強與投訴人的溝通，了解有關的違例吸煙情況，避免浪費人力資源；

(4) 檢討並縮短首次巡查的時限指標；

(5) 就不同地點訂立巡查優次；

(6) 加強宣傳，鼓勵目擊者挺身而出，指證違例吸煙人士；

(7) 加強便衣人員在執法方面的角色；

制訂有效的協調機制

(8) 設立有效的協調機制，在較高層次協調不同部門及決策局的控煙工作；

(9) 制定策略，督促及鼓勵場地管理人（特別是被列入「須加強巡查地點」的場地）履行控煙工作的責任；

針對法例的不足

(10) 參考外國經驗，考慮檢討法例，令默許或縱容違例吸煙的場地管理人負上刑責（特別是針對員工的違例吸煙行為）；以及

(11) 與發牌機構及律政司商討，透過各自的條例加入發牌條件，令場地管理人必須執行控煙工作。



地政總署(LandsD)

個案編號：OMB/DI/406

地政總署對某違規村屋的管制行動

（調查宣布日期：二〇一六年五月四日；完成日期：二〇一七年九月四日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

新界鄉郊某幅私人農地（「事涉農地」）的業主在過去20年有多項違規，包括：

(1) 違反新界豁免管制屋宇（「新界村屋」）的豁免證明書（「豁免書」）之規定；

(2) 未經許可在私人農地上搭建構築物；

(3) 非法佔用政府土地。

地政總署儘管早已知悉情況，卻一直未有採取有效的管制行動。

2. 申訴專員遂進行主動調查，以探究箇中原因，以及地政總署於執管制度上是否存在問題。

相關法例與執管政策

3. 「豁免書」的條款對新界村屋的高度、面積及用途均有限制。如有違反，該署可取消已發出的「豁免書」。被取消「豁免書」後的新界村屋，即屬違反土地契約條款（「地契條款」）。

4. 未經許可在私人農地上搭建構築物亦屬違反地契條款。地政總署可向土地業權人採取執行地契條款行動，包括：發出警告信，以及如違契情況持續，將警告信交付土地註冊處進行註冊（俗稱「釘契」）。根據自二〇一四年四月起訂定的新政策，如違契情況在「釘契」後仍未獲糾正，該署會援引《政府土地權（重收及轉歸補救）條例》第7條（「重收土地條文」）收回該私人農地。

5. 如有人非法佔用政府土地，地政總署可根據《土地（雜項條文）條例》第6條（「佔用政府土地條文」）張貼通知，飭令土地佔用人（「佔用人」）在指定期限前停止佔用該土地；如佔用情況沒有在期限前糾正，該署可接管該土地上的財產或構築物，並向佔用人提出檢控，被定罪者會被罰款。地政總署亦可向被定罪的佔用人討回拆除構築物的費用。

本署調查所得及評論

6. 本署調查發現，地政總署對違規村屋的管制行動有以下不妥善之處。

行事散漫，拖延取消「豁免書」

7. 該署的當區地政處於一九九五年首次視察事涉村屋，並無察覺該村屋有相當部分非法佔用政府土地；該處及至二〇〇二年才發現違規情況，反映其巡查並不全面。該處至二〇〇四年才取消「豁免書」，前後蹉跎了八年多。其間，該處派員進行了共九次毫無效用的視察，對事涉村屋不斷違規擴建的情況視而不見，不但縱容違規，亦虛耗了該處的人力、物力和時間。

優次策略不當，延誤解決問題

8. 地政總署的新界行動組（「行動組」）於二〇〇七年從地政處接手處理這宗個案，但該組初期就不涉及危害公眾安全及無須緊急處理的積壓個案制訂了「先易後難」（即先處理性質相對簡單的個案）和「後入先出」（即先處理當時最近發生的個案）的優次處理策略，以在短時間內完成多些積壓個案。基於事涉村屋不涉及危害公眾安全，亦無須緊急處理，而性質屬於「難」的類別，兼且問題已發生了頗長的時間，行動組把這宗個案耽擱了六年多才採取行動，其延誤確實嚴重。

9. 行動組「先易後難」及「後入先出」的策略若只是用作因時制宜的短暫措施，那還可以說得過去。但由於地政總署一直沒有檢討該策略，結果積壓多年及性質嚴重複雜的個案（包括這一宗）便反為遲遲得不到解決，令違規者可長期坐享不應得的利益，變相鼓勵他人仿效。

10. 在本署介入後，行動組終於修訂了策略，優先處理長期積壓的個案，總算亡羊補牢。

執管行動欠果斷

11. 行動組於二〇一四年向事涉村屋開展執管行動，往後三年多仍未成功清拆或迫令業主清拆事涉農地及事涉政府土地上的構築物，反映其執管行動有欠果斷。事涉農地被「釘契」後持續違契，行動組卻未有即時啟動程序收回該農地。另外，行動組重複檢控業主，而不行使「佔用政府土地條文」的法定權力接管該土地及拆除其上的違例構築物，做法亦不具效益。

以「優次」辯解「不作為」

12. 對於地政處與行動組多年來沒有對違規的事涉村屋採取實質的執管行動，地政總署先後以違反「豁免書」條款的新界村屋個案不屬當時指引須優先處理的工作、被取消「豁免書」後的村屋屬該署指引的「中等」處理優次，以及這宗個案「不危險」及「非緊急」作為辯解，這些都難以令人接受。況且，地政總署的指引並無為高、中、低優次訂立執管行動的時間表，實際上是縱容姑息長期違規者。

建議

13. 申訴專員建議地政總署：

(1) 就每宗個案預設完成處理的目標日期，讓執管人員有所依循；

(2) 就這宗個案，加強執管的力度；如違規情況持續，務須清拆違例構築物及重收土地，以徹底解決問題。



地政總署(LandsD)及食物環境衛生署(FEHD)

個案編號：OMB/DI/405
政府對工廠食堂的規管

（調查宣布日期：二〇一六年四月二十五日；完成日期：二〇一七年五月九日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

在一九五〇、六〇年代，香港的工業開始急速發展，在工廠大廈（「工廈」）為工廠工人提供膳食的工廠食堂應運而生。自一九八〇年八月一日起，政府規定所有工廠食堂必須領有工廠食堂牌照才可營業；假如工廈的土地契約條款（「地契條款」）本身不容許開設工廠食堂，有關的土地業權人亦須事先向政府申請豁免／修訂地契條款。

2. 食物環境衛生署（「食環署」）負責審批和簽發工廠食堂牌照。根據牌照規定，工廠食堂只可招待所在工廈的工廠僱員，以及該些僱員必須持有由僱主簽發的僱員證。此外，工廠食堂牌照對食物室面積和洗手間的要求較普通食肆牌照為低。

3. 地政總署負責審批工廠食堂就地契條款所訂的土地用途限制之豁免申請，向有關工廈單位的業權人發出「工廠食堂豁免書」。領有「工廠食堂豁免書」的工廠食堂無須向政府補償地契條款的豁免所造成的租值差額（俗稱：免「補地價」），但須遵守以下限制條款：

(1) 只可供所在工廈的工廠僱員使用。

(2) 不得設有獨立或直接通往任何公共道路、街道或土地的出入口（走火通道除外）。

(3) 不得展示招牌、告示或海報等宣傳品，亦不可在外牆使用透明或半透明的物料，令途人得知食堂的存在。

4. 然而，近年有不少工廠食堂卻高調地招待公眾，明顯違反牌照規定和地契條款。該些食堂的消防安全及食物衛生設施方面是否適合招待公眾，不免令人關注。有見及此，本署就政府對工廠食堂的規管作出了主動調查。

本署調查所得及評論

工廠食堂的違規情況相當普遍

5. 根據食環署的記錄，截至二〇一六年七月，全港共有471間持牌工廠食堂。本港工廠工人的數目已銳減，但工廠食堂的數目不跌反升。

6. 顯示工廠食堂涉嫌違規招待公眾的跡象包括：

(1) 報章專欄和飲食雜誌不時向公眾讀者推介個別工廠食堂；

(2) 工廠食堂在網絡平台建立網站、社交專頁宣傳；

(3) 本署人員曾多次親身到工廠食堂用膳，但從未遇到食堂方面查問是否工廠僱員。

7. 工廠食堂違反地契條款的行為包括：

(1) 位於地面的工廠食堂將通往公共街道的火警逃生出口開放供顧客出入；

(2) 領有「工廠食堂豁免書」的工廠食堂以透明物料作外牆，並懸掛招牌、展示餐單及其他宣傳物品等，以吸引途人光顧。

違規工廠食堂對社會構成負面後果和影響

8. 工廠食堂違規招待公眾，會造成以下的負面後果和影響：

(1) 消防處早有提示：一般公眾人士不熟悉工廈的內部環境；一旦發生火警，光顧工廠食堂的公眾人士會面對較高的火警危險。

(2) 工廠食堂的食物室和洗手間規格未必足夠應付因招待公眾而增加的人流，影響食物安全和衞生，對顧客構成潛在的風險。

(3) 工廠食堂的營運成本較普通食肆低，假若同樣以公眾為客源，會對普通食肆構成不公平競爭。

(4) 工廠食堂若違反「工廠食堂豁免書」的條款，便不應獲免「補地價」。因此，若讓它們違規招待公眾，便等於令政府損失了「補地價」的應有收益。

工廠食堂牌照政策過時

9. 工廠食堂牌照政策一直容許工廠食堂（不限數目）的總面積可達工廈總樓宇面積的10%。政府沒有考慮到工廠工人數目已經鋭減，工廠食堂的實質需求已大不如前。當局在過去近40年未曾全面檢討牌照政策，亦沒有堵塞制度的漏洞，以致很多人利用那漏洞領有工廠食堂牌照，得以在工廈內以較低成本經營其實是招待公眾的食肆。

兩署在審批申請時並無嚴謹把關

10. 對於工廠食堂所提供的菜式和食物種類，食環署採取完全放任的態度，未有深究工廠食堂的食物室規格能否應付一些豐盛的菜式和筵席。反之，該署以「商業競爭」為由，任由工廠食堂所提供的服務百花齊放，甚至售賣酒精飲品、提供兒童套餐及烹飪課程等，遠遠超出了工廠食堂設立的目的（即服務工廈內的工廠僱員）。

11. 地政總署在審批「工廠食堂豁免書」申請時，亦未有慎重考慮每宗申請是否都有充分理據。數據顯示，約六成工廠食堂設於工廈地面單位，當中不乏在已商貿化的地區（例如觀塘）。該署批出大量「工廠食堂豁免書」，所涉及的免「補地價」金額顯然不會低。

食環署在日常巡查時無視違規行為

12. 食環署過往甚少執管違規招待公眾的工廠食堂。二〇一二至二〇一五年期間，該署只曾就某間涉嫌招待公眾的工廠食堂發出過一次口頭警告。本署發現，巡查人員進行日常巡查時，從未有要求工廠食堂的負責人即時查核食堂顧客的僱員證，亦並無採取「放蛇」行動。

地政總署疏於執管違反地契條款的工廠食堂

13. 地政總署對違反地契條款的工廠食堂執管力度薄弱。有個案顯示，該署為顧及某工廈的眾單位業權人之利益，三十多年來不向一間違反地契條款在該工廈公用地方開設的工廠食堂採取執行契約條款行動。亦有個案顯示，該署向一些違反地契的工廠食堂只作形式化的規管，僅能令致該些食堂的負責人遮蓋招牌和張貼出入口指示；結果他們繼續違規招待公眾和使用火警逃生出口出入食堂。

兩署缺乏協作溝通削弱執管力度

14. 相關個案顯示，食環署及地政總署互相推卸執管責任，以致違規的工廠食堂得以持續經營；食環署亦未有適時將工廠食堂涉嫌違反地契條款的個案轉交地政總署跟進，反映兩署的轉介和協調機制存在紕漏。

建議

15. 申訴專員建議地政總署及食環署：

地政總署

(1) 收緊「工廠食堂豁免書」的審批制度，以確定有關工廈有實際需要設置工廠食堂；

(2) 對違反地契條款的工廠食堂嚴格採取執行契約條款行動；

食環署

(3) 聯同相關決策局及政府部門，全面深入檢討工廠食堂牌照政策，並確保工廠食堂牌照只會發給有實際需要設置工廠食堂的工廈／工廠；

(4) 制訂具體清晰的巡查指引，加強對前線人員的培訓和監察，以及多採取「放蛇」行動；

地政總署及食環署

(5) 設立有效規管工廠食堂的協調和互相轉介機制，並釐清彼此的權責。



康樂及文化事務署(LCSD)

個案編號：OMB/DI/357

康樂及文化事務署採購和註銷圖書館資料的準則和程序

（調查宣布日期：二〇一六年一月十二日；完成日期：二〇一七年八月三十一日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

本署調查所得

是次調查揭示康樂及文化事務署（「康文署」）在採購和註銷圖書館資料，以及協調兩者方面有十項不足之處。

採購資料

採購指標理據含糊

2. 康文署參照前市政局訂下的相關政策，多年來一直以每年採購「不少於70萬項」圖書館資料為採購指標，惟該署一直未能解釋採用此指標的具體理據。事實上，康文署過去多年的實際採購數量均超出上述指標。這反映採購指標未能與時並進，而公眾亦無從監察所採購的圖書館資料數量是否適當。

館藏借出數目持續下跌，但採購增幅卻續升

3. 康文署的資料顯示，其轄下各公共圖書館總館藏的數目在過去八個年度增加16.8%。但在同一時期，圖書館每年借出資料數目卻錄得18.2%的跌幅。雖然康文署表示館藏借閱數字的變化涉及多種原因，不宜與增購數量互作直接比較，惟本署認為，該署有需要加強分析借出館藏數字下跌的原因，作為檢討每年增購館藏的數目和種類是否需要作出調整的參數。

統籌和制定總採購計劃的程序和理據欠明確記錄供查證

4. 根據現行程序，各圖書館館長每年須制訂其所管轄圖書館的「年度館藏發展計劃匯報」（「計劃書」），並呈交予「採編組」作綜合整理，以編製年度總採購計劃。然而，本署調查發現，各圖書館館長只需在「計劃書」提議增購中／英文資料的總數，但無需註明增購資料的種類及書目，以及需「加強」某學科類別的原因和增購數量。此外，「採編組」制訂年度總採購計劃時，亦只依循一些一般性的原則及考慮當時資源狀況，卻無明確的程序指引闡釋是如何基於各圖書館的「計劃書」去制定其總採購計劃，也無文件記錄其採購決定的背後理據。

各圖書館建議的採購計劃書有否落實，無從得知

5. 各圖書館每年於接獲分配的新採購圖書館資料後，均無需核對其「計劃書」中的採購建議是否得到落實。故此，各圖書館難以掌握「採編組」分配的書籍及數量是否切合其所需。

註銷資料

二〇一五年年中前個別館藏資料被註銷的原因，無從稽考

6. 根據康文署處理註銷圖書館資料的程序指引，註銷的圖書館資料必須是殘舊／破損，或內容已過時。然而，長久以來，該署只記錄被註銷資料的清單，而沒有要求職員就每項資料記錄其註銷的原因。直至二〇一五年年中，該署才實施新修訂的指引，要求職員記錄每項資料被註銷的原因，但在該時間前個別資料被註銷的原因為何，卻無從稽考，更無法進行相關統計作管理分析。

二〇一五年年中之後註銷資料的管理資訊仍有不足

7. 儘管康文署在二〇一五年年中實施新修訂的內部指引，要求職員記錄註銷圖書館資料的原因，但那些數據仍未足以有效地幫助該署提高館藏管理的水平。

圖書館資料作廢紙處理的註銷做法須檢討

8. 康文署每年註銷圖書館資料的數量以十萬項計，並一律按照政府處理物料的相關規例，以廢紙回收或棄置廢物的方式處理。然而，圖書館資料蘊藏豐富知識和文化資訊，將其視作廢紙處理令人深感可惜。

處理上市公司刊物進退失據

9. 根據《書刊註冊條例》，上市公司須將五本／套其編製的刊物交予康文署的書刊註冊組登記。該組完成登記後，便會將其中三套分送大學圖書館和香港中央圖書館。二〇〇九年，康文署認為香港交易所每月向圖書館捐贈的上市公司資料光碟已足夠供讀者使用，故決定將餘下的兩套刊物作廢紙回收。直至二〇一四年，有報章批評該署做法不當。該署考慮到市民對存放於香港交易所特藏[1]的上市公司刊物印刷本仍有閱讀需求，最終撤回先前決定，重新把該兩套刊物存放在兩間公共圖書館的參考部供市民參閱。

10. 上述事件反映康文署在處理餘下兩套上市公司刊物一事上進退失據，沒有充分考慮該些刊物的借閱情況，以致當受到公眾批評時只好撤回決定。然而，現時的處理方法是否符合成本效益，仍然存在疑問。

採購與註銷資料的配合

採購和註銷工作應互相配合

11. 康文署表示，採購和註銷圖書館資料工作是基於不同的目標及理念，兩者沒有直接關係，但會自然調節至一個平衡的館藏數量。然而，根據現行機制，增購館藏的工作是由「館藏發展會議」全權負責，而註銷資料則由「部門物料處置委員會」負責，兩者並沒有互通的安排。

圖書館資料的資訊管理系統有待加強

12. 公共圖書館電腦資訊系統中儲存了不少有關圖書館資料的數據，但康文署未有把這些數據串連並建立有用的管理資料庫，以了解市民使用圖書館資料的狀況，從而調整管理策略和措施。在本署展開主動調查

[1] 「香港交易所特藏」收藏香港交易所每月捐贈予香港公共圖書館的上市公司年報及公司資料。

後，康文署於二〇一六年成立工作小組，研究優化圖書館資訊系統，以加強館藏的管理分析。

本署的建議

13. 就上述不足之處，申訴專員向康文署提出八項改善建議：

(1) 重新檢討「每年採購不少於70萬項圖書館資料」的指標；考慮訂立一個更清晰明確及具理據的採購指標；

(2) 繼續檢視各圖書館修訂年度「計劃書」後的成效，並適時作出檢討和修訂；

(3) 把如何綜合、調整及編製總採購計劃的操作流程記錄存檔，以及把作出採購決定的理據記錄在案；並應考慮設立機制，讓各區圖書館在接獲分配的新採購資料後回饋意見；

(4) 記錄及善用註銷資料的相關數據並作出分析，以便更有效地監察註銷工作的運作和適時修訂管理方針；

(5) 與相關決策局／部門研究，檢討並考慮修訂現時以廢紙廢物方式處理註銷資料的做法；

(6) 收集上市公司刊物印刷本的相關借閱資料和數據作分析，以審慎檢討該些刊物的處理方法；

(7) 考慮設立機制評估館藏是否符合既定方針，並協調採購和註銷資料的工作，以達至一個平衡的館藏；以及

(8) 加快提升各公共圖書館的電腦資訊系統，以便更有效管理館藏。



社會福利署(SWD)

個案編號：OMB/DI/386

社會福利署為有或懷疑有精神健康問題的人士、其家人／照顧者及鄰居所提供的支援服務

（調查宣布日期：二〇一六年八月一日；完成日期：二〇一七年十二月二十九日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

社會福利署（「社署」）負責在社區為精神病患者、懷疑有精神健康問題的人士、其家人、照顧者以及區內居民提供支援服務。該署透過「整筆撥款」服務協約形式，委託非政府機構在各區營辦「精神健康綜合社區中心」（「精神健康中心」），為上述人士提供由早期預防至危機管理的一站式社區支援服務。

2. 這項主動調查旨在探究社署在社區為有或懷疑有精神健康問題人士、其家人、照顧者及在鄰近居住的人（統稱「鄰居」）所提供的服務是否足夠。

本署調查所得

3. 本署發現，社署所提供的支援服務存在以下問題。

問題（一）：不同組織對「精神健康中心」的服務對象之詮釋不盡相同

4. 就「精神健康中心」的服務對象，尤其是否包括有或懷疑有精神健康問題人士的鄰居，負責資助該些中心的社署、受委託提供服務的社會服務及復康界，以至經常接觸病患者的醫院管理局，各有不完全相同的詮釋。

5. 由於相關的文件及宣傳資料沒有就「精神健康中心」的服務對象是否包括有或懷疑有精神健康問題人士的鄰居作清晰表述，這可能會對中心的員工及希望得到該些中心協助的公眾人士造成誤解。

問題（二）：應善用鄰居對懷疑有精神健康問題人士的觀察所得以作出跟進

6. 鄰居對有或懷疑有精神健康問題的人士的情況，可能有一定的知悉和了解。本署認為，社署應與「精神健康中心」考慮多些參考該些鄰居的所見所聞，主動接觸懷疑有精神健康問題的人士。中心可把該些人士的情況告知社康護士／醫務社工，讓他們跟進。

問題（三）：對「精神健康中心」的服務質素監管不足

7. 「精神健康中心」須接受社署的監察，定期向該署提交統計報告及自我評估報告。中心與社署訂立了各項的服務量指標，包括新個案人數、新會員人數、外展探訪次數等多個範疇。

8. 雖然在過去數年，各「精神健康中心」就有關服務量指標都達到所訂的標準水平，但社署集中審視的只是中心所提供的數據，以評估中心的服務量是否達標。社署應更積極地監察「精神健康中心」的所有服務對象（包括有或懷疑有精神健康問題的人士、其家人／照顧者及鄰居）使用服務的情況，加強對服務質素的監管。

問題（四）：「精神健康中心」的宣傳及資訊仍有不足

9. 「精神健康中心」服務的宣傳途徑，主要是社署網頁及熱線、中心的宣傳單張及推廣、教育及地區聯繫活動。社署對「精神健康中心」服務之推廣及宣傳仍不足夠，很多市民對該項服務仍缺乏認識。社署應加強宣傳中心的角色、服務對象和服務範圍，以及投訴渠道，讓「精神健康中心」能發揮其最大功能。

問題（五）：處理投訴的機制未夠完善

10. 社署收到對「精神健康中心」服務的投訴後，一律會按現行機制把有關投訴轉交予「整筆撥款獨立處理投訴委員會」（「投訴委員會」）處理。然而，「投訴委員會」所處理的，主要是「與整筆撥款」有關的投訴；一般不會處理匿名投訴和涉及「精神健康中心」員工態度的投訴。而涉及有關機構個別職員的專業判斷之投訴，因不屬「投訴委員會」處理的投訴範疇，「投訴委員會」亦不會作出跟進。結果，社署絕少跟進市民對「精神健康中心」服務的投訴。

11. 本署認為，社署有責任從服務使用者的投訴個案中多些了解中心的運作，以及當中有否改善的空間，從而更有效地監管該些中心。

12. 此外，對於匿名投訴及涉及員工態度的投訴，該署也不能掉以輕心。即使最終未能裁定事情的是非曲直，亦應提示有關機構有則改之，無則加勉。至於該署以「專業判斷，不屬『投訴委員會』處理的投訴範疇」為由而不跟進投訴，本署更是無法認同。

建議

13. 申訴專員建議社署：

(1) 釐清「精神健康中心」的服務對象，以涵蓋有服務需要的鄰居，並在相關文件中清楚訂明相關資料；

(2) 責成「精神健康中心」加強與鄰居的溝通，強化外展工作及與社區其他服務單位的協作，藉以向有或懷疑有精神健康問題的人士提供更適切的協助；

(3) 加強監察「精神健康中心」的服務質素，包括所有服務對象（例如家人、照顧者及鄰居）使用服務的情況，而不應只着重量化數據；

(4) 增加就「精神健康中心」的宣傳及資訊；

(5) 檢討處理對「精神健康中心」的投訴之機制及方針，以加強該署對各中心的監督角色。



水務署(WSD)

個案編號：OMB/DI/390

水務署對政府水管的修護和危機處理

（調查宣布日期：二〇一五年十月二日；完成日期：二〇一八年三月二十九日，調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

香港的水資源十分珍貴。然而，近年來水管（無論是食水管還是鹹水管）的爆裂個案時有所聞，除了對市民構成不便，亦浪費大量食水或鹹水。

2. 本港水管的滲漏比率（15.2%）與其他國家和城市相比（例如新加坡的5%和里斯本的8%），明顯落後。假如水務署能將香港的滲漏比率降低至5%，每年可減少38,429個標準泳池的食水及10,883個標準泳池的鹹水流失。上述數字的食水，足夠超過二百萬名香港市民使用一年。以東江水三年平均價格推算，可省回費用近5.3億港元。

本署調查所得

3. 這次主動調查揭示水務署在減少水管爆裂、跟進水管爆裂個案及減少水管滲漏等三方面，均有不足之處，應予改善。

一、減少水管爆裂

(A) 沒有重點監察和跟進爆喉熱點

4. 某些地點在數年間多次發生水管爆裂事故，經水務署維修不久後又再度爆裂。然而，水務署直至二〇一六年十二月（本署介入調查後超過一年），才把近年重複發生水管爆裂的街道路段列為「爆喉熱點」，分析重複爆裂的原因。本署認為，該署應密切監察「爆喉熱點」的狀況，並且釐定優次，盡快跟進。

(B) 對破壞水管的工程承辦商欠阻嚇性罰則

5. 就破壞水管的工程承辦商，水務署過去五年平均每宗個案所追討的賠償款額僅31,000元，阻嚇力不足。該署應提醒相關的工程部門，利用現有評核承辦商表現的機制，切實反映承辦商破壞水管的差劣表現。

(C) 衡量水管遭破壞風險的準則欠清晰

6. 現時水務署專責視察隊的巡查指引沒有就如何衡量水管遭破壞的風險定下清晰明確的準則，不排除會有漏網之魚和不一致的情況。

二、跟進水管爆裂個案

(A) 沒有就恢復鹹水供應時間訂立服務指標

7. 水務署沒有就鹹水管爆裂後恢復供水時間訂立指標，而鹹水管爆裂的暫停供水時間，往往遠較食水為長。本署認為，該署應就恢復供應鹹水的時間研究訂立具體的服務指標，檢討需時較長的原因，並提出及落實改善措施。

(B) 跟進水管爆裂的服務目標複雜

8. 水務署就跟進水管爆裂個案訂立的服務目標，以及在網頁上列出其服務成績的表達方式均有欠清晰。本署認為，部門應把服務目標訂得清晰易明，方能有助市民監察其工作表現。

三、減少水管滲漏

(A) 應積極研究引入世界最先進的測漏技術

9. 本署認為，水務署應參考其他城市的經驗，在勘探、測漏技術以至水壓管理等多方面加倍努力，以降低香港的水管滲漏比率。

(B) 就減低水管滲漏比率定下指標，定期公布最新數據

10. 該署應定下改善水管滲漏比率的目標，並定期公布最新的水管滲漏比率和該署的目標比率，讓公眾監察其表現。

(C) 在「更換及修復水管計劃」後沒有全盤措施確保供水網絡穩定

11. 水務署於二〇一五年完成「更換及修復水管計劃」，其後，該署會以「智能管網」（「智管網」）繼續監察水管的滲漏情況。不過，「智管網」於二〇二三年才可全面完成設立。

12. 本署認為，水務署應持續評估所有水管的爆裂及滲漏風險，必要時重置一些風險高或重複出現爆裂及滲漏的水管。此外，該署應加快設立「智管網」。

建議

13. 基於以上所述，申訴專員向水務署提出十項改善建議：

減少水管爆裂

(1) 密切監察「爆喉熱點」的情況，並釐定優次，積極跟進及改善；

(2) 提醒各部門，倘若承辦商曾破壞水管，應在評核報告中反映其差劣表現，增加阻嚇力；

(3) 修改巡查道路工程項目的指引，訂立規劃巡查的客觀標準；

跟進水管爆裂個案

(4) 檢討鹹水管爆裂個案的恢復供水時間遠較食水管爆裂個案為長的原因，提出和落實改善措施；

(5) 就鹹水管爆裂個案研究訂立恢復供水時間的服務目標；

(6) 檢討及簡化跟進水管爆裂個案的服務目標；

進一步減低水管滲漏比率

(7) 進一步減低香港的水管滲漏比率；

(8) 就減低滲漏比率定下指標，並定期向外公布最新的滲漏比率；

(9) 在設立「智管網」的同時，全力推行各項地下水管資產管理措施，維持供水網絡穩定健康；以及

(10) 加快推行「智管網」。

經全面調查後終結的個案索引

（個案編號後加有*號者，表示有相關的個案撮要載於附件8或9。）

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
漁農自然護理署 (Agriculture, Fisheries and Conservation Department)			
2017/1437A	在跟進一宗河道有臭味的投訴時推卸責任。	不成立	1
建築署 (Architectural Services Department)			
2016/4435B	在處理一宗關於某熟食市場排水系統的投訴時推卸責任。	不成立	0
屋宇署 (Buildings Department)			
2016/4460B	沒有對某村屋天台上有關無線電發射站的違例建築物採取適當的執法行動。	不成立	0
2017/0064A	無理批准某樓宇的商用單位更改作安老院用途，以及沒有把該決定通知同一大廈的其他住戶。	不成立	0
2017/0264	(1) 延誤發出若干清拆命令（投訴不成立，但機構另有缺失）；以及 (2) 無理就沿用多年的天台食水缸發出清拆命令（不成立）。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2017/0411B	延誤就滲水滋擾的成因採取實質調查行動。	部分成立	2
2017/0827B	(1) 不合理地單憑濕度數值決定是否受理滲水投訴（不成立）；以及 (2) 沒有確保有關妥善維修破損排水管的命令已獲遵辦（不成立）。	不成立	0
2017/1112	不當地向投訴人發出修葺其單位的命令，無視單位內的破損是由不屬於投訴人的平台滲水所造成。	不成立	0
2017/1529	(1) 延誤執行涉及兩個違例闢建的門口的法定命令（不成立）；以及 (2) 無理接受業主把其中一個門口換作木門（不成立）。	不成立	1
2017/1531A	沒有對造成滲水滋擾的人士採取執法行動。	不成立	0
2017/2085	遲遲不將某屋苑納入「強制驗窗計劃」，罔顧住戶和途人安全。	不成立	0
2017/2633	(1) 就某住宅單位的天花混凝土剝落及滲水問題跟進不力（不成立）；以及 (2) 遲遲不取締某僭建天台屋（成立）。	部分成立	1
2017/3072*	無理延誤向投訴人追討移除工程的費用。	成立	1
2017/3308*	沒有對某大廈的天台僭建物採取有效的執法行動。	部分成立	2

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2017/3325	誤把發給其他人的信件寄到投訴人的住址。	不成立	1
2017/3618A	延誤對某村屋天台的違規建築工程採取執管行動。	不成立	0
2017/3734*	延誤取締某大廈的天台僭建物。	部分成立	2
2017/3984	沒有就兩間食肆涉嫌違反批准圖則規定擴展營業範圍採取執法行動。	不成立	0
民航處 (Civil Aviation Department)			
2017/4552(I)	拒絕提供有關規管無人駕駛飛機系統的顧問研究中曾諮詢的持份者名單。	不成立	0
土木工程拓展署 (Civil Engineering and Development Department)			
2017/3278(I)	無理拒絕提供某個發展規劃的可行性研究報告。	不成立	0
2017/3496B	在回應另一政府部門的查詢時提供與事實不符的資料。	不成立	0
懲教署 (Correctional Services Department)			
2017/3336(I)	拒絕提供有關懲教院所職員使用不必要武力的投訴資料。	不成立	0
衞生署 (Department of Health)			
2016/4669B 2016/4670B 2016/4671B 2016/4688B 2016/4714B	(1) 採用不公平的「一個專業，一個專業團體，一份名冊」原則，以及未有妥善推行「認可醫療專業註冊計劃」（不成立）； (2) 該計劃沒有把某個醫療專業涵蓋在內（不成立）； (3) 拒絕調查關於某醫療專業團體的投訴（不成立）；以及 (4) 沒有進行妥善諮詢（不成立）。	不成立	0
2017/4170	(1) 沒有妥善處理在投訴人的店舖爆發的一宗諾如病毒腸胃炎病症個案（不成立）；以及 (2) 向傳媒披露該店舖的名稱（不成立）。	不成立	0
渠務署 (Drainage Services Department)			
2016/4435C	在處理一宗關於某熟食市場排水系統的投訴時推卸責任。	不成立	0
2017/0920	沒有積極研究辦法以長遠解決某公共渠管經常淤塞的問題。	不成立	0
2017/1437B	在跟進一宗河道有臭味的投訴時推卸責任。	不成立	1
2017/4030A	無理延誤某鄉村污水收集系統工程，以致影響該村的環境衞生。	不成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2017/4287A	(1) 無理在投訴人的土地上進行敷設污水渠工程（不成立）；以及 (2) 在展開工程前未有通知投訴人（不成立）。	不成立	0
機電工程署 (Electrical and Mechanical Services Department)			
2016/3937*	未有就投訴人的產品進行公平合理的評估，並提供了錯誤的意見。	部分成立	1
環境保護署 (Environmental Protection Department)			
2016/4178B	沒有採取有效措施，以徹底解決某地點的垃圾堆積問題。	不成立	1
2017/1321A	沒有妥善處理某大廈後巷的建築廢物堆積問題。	不成立	0
2017/1437C	在跟進一宗河道有臭味的投訴時推卸責任。	不成立	1
2017/2136	在執法時不必要地拍攝投訴人的身份證及保存該照片作記錄。	成立	1
2017/3013	沒有恰當地處理某店舖在凌晨上落貨及以揚聲器招徠顧客時產生的噪音滋擾問題。	不成立	1
2017/3496A	沒有適當跟進有關某工廠的煙囪排放氣體及氣味引致滋擾的投訴。	不成立	1
2017/4150	(1) 無理地單憑路邊遙測儀器的偵測結果評定汽車排放廢氣超標，以及要求車主驗車（不成立）；以及 (2) 在證實有關汽車並無排放過量廢氣後拒絕退還驗車費（不成立）。	不成立	1
消防處 (Fire Services Department)			
2017/2868	誤把發給其他人的信件寄到投訴人的住址。	不成立	1
2017/5147	沒有就兩間食肆涉嫌違例擴展營業範圍和阻塞走火通道採取執法行動。	不成立	0
食物環境衞生署 (Food and Environmental Hygiene Department)			
2016/3796	沒有採取有效執法行動，取締無牌小販活動。	成立	2
2016/3985	沒有進入懷疑有冷氣機滴水的單位啟動冷氣機進行滴水測試，便判斷「妨擾通知」已獲遵辦。	成立	1
2016/4178A	沒有採取有效措施，以徹底解決某地點的垃圾堆積問題。	不成立	1
2016/4191	無理行使酌情權，准許某持牌小販檔位擴展其指定範圍並佔用部分行人路營業。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2016/4435A	在處理一宗關於某熟食市場排水系統的投訴時推卸責任。	不成立	0
2016/4625	沒有終止某街市的若干攤檔被用作貨倉或分租。	部分成立	1
2017/0109C	沒有妥善跟進在店舖前行人路設置地台造成阻礙的問題。	不成立	0
2017/0391	(1) 在修正罪行地點後，無理地不先重發定額罰款通知書，便發出法庭傳票（不成立）；以及 (2) 延誤發出關於已修正罪行地點的信件（不成立）。	不成立	1
2017/0411A	延誤就滲水滋擾的成因採取實質調查行動。	部分成立	2
2017/0635C	未能有效處理露宿者問題。	不成立	0
2017/0657	沒有對被目睹在街上丟棄垃圾的一名男子採取行動。	不成立	0
2017/0827A	(1) 不合理地單憑濕度數值決定是否受理滲水投訴（不成立）；以及 (2) 沒有確保有關妥善維修破損排水管的命令已獲遵辦（不成立）。	不成立	0
2017/1224	對行車路堆積垃圾及雜物執法不力。	部分成立	2
2017/1321B	沒有妥善處理某大廈後巷的垃圾堆積問題。	不成立	0
2017/1531B	沒有對造成滲水滋擾的人士採取執法行動。	不成立	0
2017/1842	對街頭攝影師執法不力。	不成立	0
2017/2390	沒有妥善解決某街市外的無牌小販問題。	不成立	2
2017/2443A*	沒有妥善解決有人在公眾地方堆放大量廢物的問題。	部分成立	2
2017/2550A*	沒有妥善解決某公廁因設備殘舊而引起的環境衞生滋擾問題。	不成立	0
2017/2614A	沒有妥善跟進某地點的街頭理髮問題。	不成立	1
2017/2753*	未能有效打擊熟食攤檔違例擴展營業範圍的行為。	部分成立	1
2017/2782	誤指投訴人用作申請「新鮮糧食店牌照」的處所不可作商業用途，因而拒絕其牌照申請。	不成立	0
2017/3084A	就店舖阻街及食肆違規佔用後巷等問題執法不力。	成立	3
2017/3134(I)	(1) 沒有就某報攤違反發牌條件採取執法行動（不成立）； (2) 沒有妥善處理投訴人遷移該報攤的要求（成立）；以及 (3) 沒有提供投訴人所索取的資料（部分成立）。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2017/3283	沒有妥善解答為何投訴人須就不是由他造成的金塔墓地編號出錯承擔責任。	不成立	1
2017/3397	無理要求投訴人因颱風更改火化日期而須再次繳費。	部分成立	0
2017/3508A	對某空地上垃圾堆積的問題跟進不力。	部分成立	3
2017/3512*	沒有妥善解決無牌小販問題。	成立	0
2017/3527	對某報攤所造成的阻礙問題執法不力。	部分成立	2
2017/3572(I)	拒絕提供酒牌局某兩次會議的記錄和錄音。	不成立	1
2017/3797	沒有按照服務承諾，就投訴人的兩宗投訴給予初步回覆。	部分成立	0
2017/3833	沒有就兩間涉嫌違例擴展營業範圍的暫准食肆提出檢控。	不成立	2
2017/4223	處理海上撒灰申請的程序不合理。	不成立	0
2017/4570	沒有妥善處理某團體舉辦的盂蘭勝會引起的環境衞生問題。	不成立	0
2017/4576	對某街道上的店舖違例擴展營業範圍沒有採取執法行動。	部分成立	1
政府產業署 (Government Property Agency)			
2016/2666A(I)	拒絕向投訴人提供有關政府就某幅已批租土地在續期時釐定牌照費之評估機制的資料，以及沒有給予任何溝通的機會。	成立	3
政府總部 – 教育局 (Government Secretariat – Education Bureau)			
2017/1414	提供誤導性資訊，以致投訴人的公積金帳目被結束。	不成立	0
2017/1539	無理拒絕轉讓投訴人在某項計劃下製作的教材的版權及知識產權。	不成立	1
2017/1890	沒有適當處理某小學「呈分試」扣分機制的問題。	不成立	0
2017/2687	在中一學位統一派位程序中，錯誤地將屬第二組別中學的學位派給屬第一組別的學生。	不成立	0
2017/3116	無理拒絕投訴人就報讀自資學士學位一年級課程的免入息審查資助申請。	不成立	0
政府總部 – 食物及衞生局 (Government Secretariat – Food and Health Bureau)			
2016/4669A 2016/4670A 2016/4671A 2016/4688A 2016/4714A	(1) 採用不公平的「一個專業，一個專業團體，一份名冊」原則，以及未有妥善推行「認可醫療專業註冊計劃」（不成立）； (2) 該計劃沒有把某個醫療專業涵蓋在內（不成立）； (3) 拒絕調查關於某醫療專業團體的投訴（不成立）；以及 (4) 沒有進行妥善諮詢（不成立）。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
政府總部 – 運輸及房屋局 (Government Secretariat – Transport and Housing Bureau)			
2017/1838	(1) 延誤答覆投訴人的查詢（成立）； (2) 在延誤的答覆中，沒有全面回應投訴人所關注的事宜（部分成立）；以及 (3) 以電話聯絡投訴人，漠視她的意願（不成立）。	部分成立	2
2017/4339	沒有妥善監督一手住宅物業銷售監管局就某賣方涉嫌違反《一手住宅物業銷售條例》進行調查。	不成立	0
路政署 (Highways Department)			
2016/4178C	沒有採取有效措施，以徹底解決某地點的垃圾堆積問題。	不成立	0
2016/4917B	沒有就某些非法佔用政府土地的構築物採取適當行動。	不成立	0
2016/5045A*	沒有妥善處理一宗關於某項政府基建工程地盤吊運安全措施不足的投訴。	成立	2
2017/0586(I)*	沒有提供二〇一四年就港珠澳大橋工程進行的放流魚苗試驗計劃中的魚苗價格及其他相關資料。	成立	2
2017/1054A	(1) 就投訴人的水管被指非法佔用政府土地一事，沒有向地政總署解釋政府曾協助投訴人重置水管（不成立）；以及 (2) 就投訴人的水管被指非法佔用政府土地，以及承建商擬為投訴人重置水管的安排上，企圖置身事外（不成立）。	不成立	0
2017/1220B	沒有解決某公共運輸交匯處的巴士站上蓋隔熱不足的問題。	部分成立	3
2017/2623C	沒有妥善解決建築用竹枝非法佔用路旁收費錶停車位的問題。	不成立	0
民政事務總署 (Home Affairs Department)			
2016/4345B	延誤維修一條位於某鄉村的行車及緊急逃生通道。	不成立	0
2017/0109A	沒有妥善跟進在店舖前行人路設置地台造成阻礙的問題。	不成立	0
2017/1084(I)	拒絕提供由投訴人所住大廈某些業主簽署的信件的完整版本。	不成立	0
2017/1783	(1) 無理安排兩個社區會堂在某節日期間同時進行維修工程（不成立）； (2) 沒有告知投訴人其擬申請租用的一個會堂將進行維修工程（不成立）；以及 (3) 在某會堂的維修工程取消後，沒有讓投訴人租用該會堂（不成立）。	不成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2017/1855B	沒有妥善跟進某鄉村一條排水渠滲漏的問題。	不成立	0
2017/2281	無理拒絕以稅務局指定的表格辦理法定聲明。	不成立	0
2017/3669A	(1) 只重視倡議某項通道工程的意見，沒有認真考慮居民對收窄行車道的憂慮（不成立）； (2) 沒有進行充分諮詢，讓區內所有大廈的居民知悉有關工程和發表意見（不成立）；以及 (3) 未有提供地區諮詢的結果（不成立）。	不成立	1
2017/3701	沒有妥善處理某團體舉辦的盂蘭勝會引起的環境衞生問題。	不成立	0
香港房屋協會 (Hong Kong Housing Society)			
2017/1480(R)*	拒絕向投訴人披露其住宅大廈每項維修工程被扣減的津貼金額。	投訴不成立，但機構另有缺失	2
醫院管理局 (Hospital Authority)			
2016/4173A	延誤處理一宗根據「安老服務統一評估機制」提出的評估要求。	部分成立	1
2017/0852A	無理評定投訴人的兒子不符合資格領取傷殘津貼。	不成立	0
2017/1128A	錯誤決定投訴人不符合資格領取高額傷殘津貼。	不成立	0
2017/1444*	沒有妥善處理一宗關於投訴人指其女兒在某醫院當義工時遭一名男義工非禮的投訴。	部分成立	5
2017/1643	沒有妥善處理一宗關於職員態度欠佳的投訴。	部分成立	0
房屋署 (Housing Department)			
2016/3516A*	延誤處理投訴人的公屋調遷申請。	不成立	3
2016/3952*	(1) 違反口頭承諾，批准某區議員在其公共屋邨議員辦事處的租約內加入另一名議員合租該辦事處（未有定論）；以及 (2) 不當地批准某立法會議員加入成為議員辦事處的共同承租人，變相容許「繼承」辦事處的租賃權（投訴不成立，但機構另有缺失）。	投訴不成立，但機構另有缺失	2
2016/5017	未能解決投訴人關於受鄰居噪音滋擾的投訴。	不成立	1
2017/0047	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	投訴不成立，但機構另有缺失	2
2017/1564	沒有妥善處理某公共屋邨內的違例泊車問題。	不成立	3
2017/2337	沒有妥善處理一宗關於泵房設施產生噪音的投訴。	投訴不成立，但機構另有缺失	2
2017/3359*	沒有對在公共屋邨禁煙區內吸煙的人士採取執法行動。	部分成立	5

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
入境事務處 (Immigration Department)			
2017/2476	沒有回應投訴人的查詢，亦沒有說明支持其免遣返聲請所需的資料。	不成立	0
廉政公署 (Independent Commission Against Corruption)			
2017/1709(I)	拒絕提供廉政公署常規內某些條文的副本。	不成立	0
2017/1732(I)	拒絕提供於某日為廉署提供運輸服務的承辦商的名稱，以及該承辦商的報價。	不成立	0
2017/1733(I)	拒絕提供負責批核向承辦商支付運輸服務費用的廉署人員的職位、職級及其所屬調查科／組別，以及該項交易記入的開支分目／項目編號。	不成立	0
税務局 (Inland Revenue Department)			
2017/1439	沒有事先要求民政事務總署接受以税務局所指定的表格辦理法定聲明。	不成立	0
司法機構政務長 (Judiciary Administrator)			
2017/1315	多次把發給其他人的信件寄到投訴人的住址。	部分成立	0
勞工處 (Labour Department)			
2016/5045B*	沒有妥善處理一宗關於某項政府基建工程地盤吊運安全措施不足的投訴。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2017/2912	就投訴人向僱主提出申索的個案，沒有給予投訴人適當的建議或提醒。	不成立	0
地政總署 (Lands Department)			
2016/4345A	延誤維修一條位於某鄉村的行車及緊急逃生通道。	不成立	0
2016/4460C	沒有就某村屋的業主違反地契條款，在天台上設置無線電發射站一事採取適當的執法行動。	不成立	0
2016/4917A	沒有就某些非法佔用政府土地的構築物採取適當行動。	成立	1
2017/0109B	沒有妥善跟進在店舖前行人路設置地台造成阻礙的問題。	不成立	0
2017/0546	無理充公一部非法佔用政府土地的車輛。	不成立	0
2017/0818	(1) 錯誤批准一項土地契約條款豁免書申請（不成立）； (2) 沒有就投訴人的舉報作出調查，只將該舉報轉介警務處跟進，有推卸責任之嫌（不成立）；以及 (3) 沒有於覆函中回應投訴人對某職員的指摘（不成立）。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2017/0846	(1) 錯誤批准一項土地契約條款豁免書申請（不成立）；以及 (2) 沒有就投訴人的舉報作出調查，只將該舉報轉介警務處跟進，有推卸責任之嫌（不成立）。	不成立	0
2017/1054B	(1) 沒有事先向路政署了解事情及查閱政府曾協助投訴人重置水管的記錄，便指投訴人的水管非法佔用政府土地並採取執管行動（不成立）； (2) 沒有嘗試查找和聯絡投訴人，便在遠離投訴人居所的水管上張貼法定通告（部分成立）；以及 (3) 沒有直接向投訴人解釋事件詳情（不成立）。	不成立	0
2017/1192	不按既定程序處理興建「丁屋」申請。	不成立	0
2017/1193	不按既定程序處理興建「丁屋」申請。	不成立	0
2017/1295	不按既定程序處理興建「丁屋」申請。	不成立	0
2017/1296 2017/1297 2017/1361	不按既定程序處理興建「丁屋」申請。	不成立	0
2017/1366	沒有對非法佔用政府土地的情況採取執法行動。	成立	1
2017/1432	不按既定程序處理興建「丁屋」申請。	不成立	0
2017/1499	不按既定程序處理興建「丁屋」申請。	不成立	0
2017/1855A	沒有妥善跟進某鄉村一條排水渠滲漏的問題。	不成立	0
2017/2351A	(1) 未有妥善保護及保存重建工地附近的樹木（不成立）；以及 (2) 沒有回應投訴人提出的要求（成立）。	部分成立	1
2017/2443B	沒有妥善跟進政府土地上的廢物堆積問題。	不成立	1
2017/2550B*	沒有妥善解決某公廁因設備殘舊而引起的環境衞生滋擾問題。	成立	1
2017/2572	對某回收店物品阻街的問題執法不力。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2017/2614B	沒有妥善跟進某地點的街頭理髮問題。	不成立	0
2017/2623A	沒有妥善解決建築用竹枝非法佔用路旁收費錶停車位的問題。	成立	1
2017/2792	(1) 沒有就某屋苑涉嫌違反地契條款，不開放屋苑平台上的康樂設施給公眾使用採取執管行動（不成立）；以及 (2) 延誤回覆投訴人（不成立）。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2017/2909	(1) 粗略地指投訴人用作申請「新鮮糧食店牌照」的處所不屬村屋，以致其牌照申請遭食物環境衞生署拒絕（成立）；以及 (2) 未有適時回覆食物環境衞生署的查詢，以致投訴人遲遲未獲發有關牌照（成立）。	成立	3
2017/3084B	就店舖阻街及食肆違規佔用後巷等問題執法不力。	不成立	0
2017/3508B	對某空地上垃圾堆積的問題跟進不力。	不成立	0
2017/3618B	延誤對某村屋天台的違規建築工程採取執管行動。	不成立	0
2017/3656A	延誤清理一棵倒塌的大樹。	成立	1
2017/3985	沒有就兩間食肆涉嫌違例擴展營業範圍採取執法行動。	不成立	0
2017/4030B	沒有盡力協助渠務署進行某鄉村污水收集系統工程。	不成立	0
2017/4287B	在未有事先通知投訴人的情況下刊憲收回他的土地，亦沒有在其後通知他。	不成立	0
2017/4332	沒有對某店舖的僭建地台採取執法行動。	不成立	1
2017/4436	對某騎術學校涉嫌違反短期豁免書條款及校內公眾通道布滿馬糞的問題跟進不力。	不成立	2
2017/4569	沒有妥善處理某團體舉辦的盂蘭勝會引起的環境衞生問題。	不成立	0
康樂及文化事務署 (Leisure and Cultural Services Department)			
2017/0079	延誤處理葵涌公園發展計劃。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2017/0635A	未能有效處理露宿者問題。	不成立	1
2017/2064(I)*	(1) 延誤處理索取某圖書館閉路電視錄像記錄的要求（部分成立）；以及 (2) 無理拒絕提供閉路電視錄像記錄（投訴不成立，但機構另有缺失）。	部分成立	2
2017/2351B*	未有妥善保護及保存重建工地附近的樹木。	部分成立	1
2017/2481(I)	無理拒絕投訴人根據《公開資料守則》索取有關其投訴個案的所有文件的要求。	部分成立	1
2017/2675*	(1) 對於違規帶狗進入泳灘的人士選擇性執法（不成立）；以及 (2) 職員態度惡劣（成立）。	部分成立	1
2017/3656B	延誤清理一棵倒塌的大樹。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
通訊事務管理局辦公室 (Office of the Communications Authority)			
2016/4460A	不合理地表示無法撤回已就流動網絡營辦商在某村屋天台上設置無線電發射站而發出的批准。	部分成立	1
破產管理署 (Official Receiver's Office)			
2017/3708	誤把一份載有與投訴人的英文姓名相同的破產人士的查冊報告交給投訴人的律師。	不成立	0
規劃署 (Planning Department)			
2017/0282 2017/0321 2017/0715 2017/0716 及其他	無理改劃某幅土地的用途。	不成立	0
2017/2958(I)	拒絕提供改劃某幅土地用途的交通影響評估報告。	不成立	0
差餉物業估價署 (Rating and Valuation Department)			
2016/2666B(I)	拒絕向投訴人提供有關政府就某幅已批租土地在續期時釐定牌照費之評估機制的資料，以及沒有給予任何溝通的機會。	成立	3
選舉事務處 (Registration and Electoral Office)			
2016/3878(I)*	拒絕向投訴人提供關於二〇一六年立法會選舉的某些統計資料。	部分成立	2
2016/4977(I)	拒絕向投訴人提供二〇一六年選舉委員會界別分組一般選舉中某些界別分組候選人的提名人姓名。	成立	2
社會福利署 (Social Welfare Department)			
2016/3516B*	沒有就投訴人的公屋調遷申請提供適切協助。	部分成立	4
2016/4173B	延誤處理一宗根據「安老服務統一評估機制」提出的評估要求。	不成立	0
2017/0635B	未能有效處理露宿者問題。	不成立	1
2017/0852B	無理評定投訴人的兒子不合資格領取傷殘津貼。	不成立	0
2017/1128B	錯誤決定投訴人不合資格領取高額傷殘津貼。	不成立	0
運輸署 (Transport Department)			
2016/2304*	在道路工程提前完成後延誤重開收費錶停車位。	成立	6
2016/2982A*	在沒有道路工程進行期間延誤重開收費錶停車位。	成立	9

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2016/4917C	沒有就某些非法佔用政府土地的構築物採取適當行動。	不成立	0
2017/1220A	沒有解決某公共運輸交匯處的巴士站上蓋隔熱不足的問題。	部分成立	3
2017/2623B	沒有妥善解決建築用竹枝非法佔用路旁收費錶停車位的問題。	不成立	0
2017/3669B	(1) 只重視倡議某項通道工程的意見，沒有認真考慮居民對收窄行車道的憂慮（不成立）； (2) 沒有進行充分諮詢，讓當區居民清楚掌握工程背景及表達意見（不成立）；以及 (3) 施工前沒有就行車道收窄會否影響救援工作諮詢消防處（不成立）。	不成立	0

經全面調查後終結的個案撮要選錄

（附件中選錄的個案撮要摘錄了主要投訴及相關結論。有關個案的整體結論及建議數目等更詳細資料，請參閱附件7。）

（個案撮要按所涉機構的英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱載於附件1。若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。）



屋宇署(BD)

個案編號：OMB 2017/3072 － 追討移除費用

投訴：無理延誤追討移除一截墮下的窗框的費用 － 成立

投訴內容

投訴人是某樓宇單位的業主。屋宇署在移除了涉嫌從其單位掉到一棵樹上的一截窗框後超過一年，才通知她及向她追討所涉費用。由於屋宇署的無理延誤，她手頭上已沒有相關證據，無法證明該截墮下的窗框與她無關。她因而感到不滿。

本署調查所得

2. 一般而言，屋宇署會在移除工程完成後兩個月內發出上述通知書。該署解釋，是次延誤乃因為職員調職所致。為此，屋宇署向投訴人致歉，其後亦對該署的樓宇狀況資訊系統進行更新，以便定期監察追討費用行動的進度和適時發出通知書。

本署的評論及建議

3. 本署認為，屋宇署在移除該截窗框後，較平常隔了很長時間才通知投訴人及向她追討移除工程的費用，其做法殊不理想。更甚的是，在投訴人作出投訴前，屋宇署完全無意向她致歉。

4. 申訴專員認為這宗投訴成立，並建議屋宇署從個案中汲取經驗，訓示職員必須適時向受該署的行動、延誤或不作為所影響的人士致歉。

這宗個案顯示部門辦事延誤



屋宇署(BD)

個案編號：OMB 2017/3308；OMB 2017/3734 – 天台僭建物

投訴：延誤取締某大廈的天台僭建物 – 部分成立

投訴內容

某住客(「A先生」)及其大廈(「大廈甲」)的業主立案法團(「法團」)分別向本署投訴屋宇署延誤取締該大廈天台的僭建物。屋宇署自二〇〇七年把大廈甲納入為「大規模清拆僭建物行動」的目標樓宇，並向天台僭建物的業主採取檢控行動後，原有的五個僭建物中有四個已被拆除。然而，餘下一個的業主(「業主X」)經法庭定罪及罰款後仍堅持不拆。

2. A先生及法團均認為，屋宇署理應及早代業主X拆除該僭建物，然後向其追討費用，以便法團進行天台防水工程，解決A先生的單位的滲水問題。

屋宇署的解釋

3. 屋宇署解釋，業主X在出席法庭聆訊時曾表示願意清拆僭建物，但其後又自稱有經濟困難及情緒問題。鑑於該僭建物並無明顯危險，該署當時認為不宜代為拆除，遂暫緩執法，改為安排社工跟進，冀能協助業主X盡早遵從清拆命令。屋宇署已於二〇一七年五月重啟檢控業主X的程序，並於同年十一月去信通知該業主若仍不遵從清拆命令，該署便會安排承建商進行工程，並於其後向其追討費用。

本署的評論及結論

4. 本署調查發現，業主X曾缺席聆訊，以致法庭向其發出拘捕令，加上該業主表明有經濟困難，種種跡象顯示僭建物問題並非單靠檢控可以徹底解決。屋宇署在重啟檢控程序時仍沒有考慮委派承建商代為清拆，其做法未免過於保守。

5. 屋宇署對大廈甲展開大規模行動至今已逾十年，但仍未能取締天台上所有僭建物。既然一再勸諭及檢控仍不奏效，屋宇署理應果斷展開清拆行動，否則只會繼續虛耗資源。因此，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

建議

6. 申訴專員建議屋宇署：

(1) 密切留意法庭審理有關業主X案件的進度及判決，並積極落實清拆該天台僭建物；

(2) 從本案汲取經驗，就違規者堅拒遵辦清拆命令的個案，應認真考慮委派承建商移除僭建物，然後向事涉業主追討費用。

這宗個案顯示部門沒有果斷執法



機電工程署(EMSD)

個案編號：OMB 2016/3937 － 就產品提供專業意見

投訴：未有就投訴人的產品進行公平合理的評估，而且提供了錯誤的意見 － 部分成立

投訴內容

投訴人曾就醫院管理局(「醫管局」)的招標提交兩份建議書，內容分別為有關供兩間醫院(「醫院甲」和「醫院乙」)使用以碳氫化合物為雪種的凍櫃。投訴人指稱，機電工程署(「機電署」)因應醫管局的要求就有關產品提供技術意見時，作出帶有誤導的評論。

本署調查所得

個案涉及兩間醫院

2. 機電署是醫管局的工程顧問，負責就產品的規格提供專業意見。關於這宗投訴個案，機電署在審核投訴人提議醫院甲使用的凍櫃規格後，不建議該院使用，因為該凍櫃所採用的是易燃雪種。儘管投訴人提交了補充資料，機電署仍維持先前的意見，理由是公立醫院中人多和密集，而且市面上有其他採用非易燃雪種的凍櫃可供選擇。

3. 至於投訴人提議醫院乙使用的凍櫃，所採用的是由兩種物質混合製成、聲稱非易燃的雪種。機電署在回覆醫管局時，同樣不建議使用有關凍櫃，原因是上述混合物雪種內的其中一種物質是易燃雪種，而且只准用於家庭電器。其後，投訴人提交一份化驗報告，顯示有關混合物並非易燃物質。機電署於覆核該份報告後，向醫管局表示不反對在醫院乙使用投訴人提議的凍櫃。

機電署的解釋

4. 機電署已評審醫管局提供的所有技術性資料，以及參照相關的國際標準進行審核，因此該署認為，就投訴人的產品所作的評估公平合理，並無偏頗。不過，機電署承認，易燃雪種並非完全禁止在醫院使用，須視乎每宗個案的情況而定，而該署指有關雪種只准用於家庭電器的說法，或不足以反映實際情況。

本署的評論

5. 本署認為，機電署有責任向醫管局就雪種(以及其他各方面)提供妥善和適切的意見，特別是其易燃與否。由於投訴人提議醫院甲使用的凍櫃是採用易燃雪種，故此本署認為，機電署已充分考慮相關因素才提出意見，並無不足之處。

6. 然而，就醫院乙的個案而言，醫管局正是要知道有關的混合物雪種是否如投訴人所稱屬非易燃雪種，故機電署向醫管局表示該混合物雪種內的其中一種物質屬易燃其實毫無意義。再者，該署指易燃雪種只准用於家庭電器的說法根本不準確。儘管我們同意若沒有進一步資料，機電署實難以肯定該混合物雪種是否易燃，但我們認為，該署理應向醫管局如實說明情況(即基於已有資料，未能確定有關的混合物雪種是否易燃)，讓該局自行決定是否索取進一步資料。故此，本署認為，機電署就醫院乙的個案向醫管局提出的意見確有不足。

結論及建議

7. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

8. 申訴專員建議機電署以這宗個案為鑑，給予職員適當的指引，訂明如何就凍櫃提供專業意見。

這宗個案顯示部門提供的意見不足



食物環境衛生署(FEHD)

個案編號：OMB 2017/2443A － 在公眾地方堆放廢物的問題

投訴：沒有妥善解決有人在公眾地方堆放大量廢物的問題 － 部分成立

投訴內容

在投訴人所居住的鄉村，有一名老婦(「村民甲」)經常在公眾地方(「事涉地點」)堆放大量廢物，嚴重影響環境衞生(「廢物問題」)，情況持續達十年。投訴人和其他村民已多次向食物環境衞生署(「食環署」)投訴，但該署一直沒有妥善解決「廢物問題」。

本署調查所得

2. 村民甲經常把撿拾得來的垃圾和雜物堆放在事涉地點上。每當食環署派員清理時，村民甲都堅稱那些垃圾和雜物是有價值的物品。她會激烈地阻撓清理行動，或威脅作出自殘行為，甚至襲擊該署人員和到場協助的警員。為解決「廢物問題」，食環署多次聯同當區地政處及民政事務處、社會福利署及警務處採取行動，每次均從事涉地點移走十多噸的垃圾和雜物。食環署因認為村民甲藉拾荒為生，並考慮到其年紀及情緒問題，故從沒有向她採取執法行動。

本署的評論及建議

3. 事實上，村民甲所堆放的物品大部分為廢物，並無任何自用或轉售價值。本署不認為她是藉拾荒為生。事件本質上是村民甲把收集得來的大量廢物棄置在公眾地方，她實干犯了亂拋垃圾的罪行，食環署理應根據保持地方潔淨及防止衞生妨擾的條例執法。

4. 食環署雖有與其他部門採取聯合行動，但一直只是清理垃圾，而從沒有向村民甲作出檢控以施加罰款，其做法只是治標不治本。該署忽略了其他村民十年來受「廢物問題」滋擾之苦，其取態有欠公允。因此，申訴專員認為這宗對食環署的投訴部分成立。

5. 申訴專員建議食環署除加緊清理事涉地點的廢物外，尚須加強監察村民甲的違規行為並果斷執法，包括向她發出定額罰款通知書，希望能夠促使其家人合作，約束她的怪異行為。

這宗個案顯示部門沒有果斷執法



食物環境衞生署(FEHD)

個案編號：OMB 2017/2753 – 熟食攤檔違例擴展營業範圍

投訴：未能有效打擊熟食攤檔違例擴展營業範圍的行為 – 部分成立

投訴內容

投訴人曾多次向食物環境衞生署(「食環署」)投訴，指某熟食市場的攤檔經常在行人路上擺放桌椅及貨物，造成阻街。然而，情況一直未見改善。他質疑該署有否進行巡查及提出檢控，以打擊該等違規行為。

本署調查所得及建議

2. 食環署表示，該署職員於兩年期間對事涉攤檔進行了共30次突擊巡查，並有發出口頭警告和警告信，亦曾收回兩個攤檔。

3. 然而，本署視察所得顯示，攤檔的違規情況持續，在晚上尤為嚴重。

4. 本署亦發現，該署的突擊巡查未夠頻密，有些相隔兩至三個月，甚至六個月，亦鮮有在晚上進行。

5. 申訴專員認為，食環署的巡查有欠積極，難起阻嚇作用；這宗投訴部分成立。申訴專員敦促食環署加強對事涉攤檔的巡查，並嚴格執行規管工作。

這宗個案顯示部門的執法行動有欠積極



食物環境衞生署(FEHD)

個案編號：OMB 2017/3512 – 無牌小販問題

投訴：沒有妥善解決無牌小販問題 – 成立

投訴內容

投訴人的店舖附近之行人路及後巷(「事涉地點」)長期有無牌小販擺賣，嚴重阻礙行人，也影響環境衞生(「無牌小販問題」)。投訴人不滿食物環境衞生署(「食環署」)只向那些小販口頭警告，並無提出檢控，令無牌小販問題持續。

本署調查所得

食環署的回應

2. 食環署解釋，由於在事涉地點無牌擺賣的多為年長小販，而他們只是售賣乾貨，並不涉及受限制出售的食物或熟食，故該署一般採取「先警告，後執法」的寬鬆策略處理無牌小販問題。該署職員在發出口頭警告無效後，才會向該些年長小販採取檢控行動。

本署的評論

3. 本署認為，食環署的「先警告，後執法」策略本來無可厚非。然而，由於該署並沒有保存那些小販曾被口頭警告的記錄，若小販被警告後恢復擺賣，按照該執法策略，職員只有再次發出口頭警告，周而復始，結果可能是永不會對那些無牌小販採取執法行動。事實上，在二〇一六年十月至二〇一七年九月期間，食環署於事涉地點就無牌販賣及阻街罪行只拘控了一名小販，可見其口頭警告毫無阻嚇力。因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

食環署的改善措施

4. 經本署介入後，食環署自二〇一七年十二月起每天派員巡查事涉地點，加強與警務處採取聯合行動，並在當眼處展示橫額禁止無牌擺賣，亦提醒市民不要光顧無牌小販。此外，該署亦修訂了工作指引，要求職員向無牌小販作出口頭警告時，須記錄詳情(包括小販的外表特徵和身份資料、販賣物品種類、時間、地點等)；職員其後巡查時若再發現無牌小販，只須根據記錄確定他們曾被警告，並取得足夠證據，即可直接檢控而無須再次警告。

5. 食環署採取上述改善措施後，事涉地點的檢控數字上升，而無牌小販問題亦有所改善。

這宗個案顯示部門執法欠成效



路政署(HyD)及勞工處(LD)

個案編號：OMB 2016/5045A & B – 建築地盤安全措施

投訴：

路政署 – 沒有妥善處理對某建築地盤安全措施不足的投訴 – 成立

勞工處 – 同上 – 投訴不成立，但部門另有缺失

投訴內容

投訴人是電力工人，在某項政府基建工程的地盤(「事涉地盤」)工作。二〇一六年年底，他投訴該地盤的安全措施不足，沒有圍封吊運範圍或安排指揮人員在場監督。路政署及勞工處在調查後均表示沒有發現問題。他批評兩個部門調查草率，沒有正視事涉地盤的安全問題。

2. 本署在初步查訊後得悉，勞工處認為事涉地盤涉嫌抵觸由該處執行並與地盤進行吊運工作有關的法例，但路政署卻認為地盤的相關安全措施可以接受。鑑於兩個部門對同一地盤的安全情況之判斷截然不同，本署遂決定展開全面調查。

本署調查所得

3. 勞工處負責執行跟勞工及職業安全相關的法例，規定僱主須提供安全的工作環境，以保障工人的職業安全及健康。該處亦發出多份有關安全使用流動式起重機的指引及宣傳刊物，述明地盤必須劃設吊運區並加以圍封，以及張貼清晰的告示。勞工處的職業安全主任(「職安主任」)會到建築地盤巡查，敦促違規者採取改善措施，甚或提出檢控。

4. 路政署於每項工務工程開展時須與勞工處建立聯繫機制，並邀請該處出席首次「工地安全及環境管理委員會」(「工環會」)會議，以及透過定期召開工環會會議跟進工程承建商在工地安全方面的表現。另外，該署駐工地人員須陪同勞工處的職安主任進行實地安全巡查，並檢視後者於巡查後發出的「建築地盤視察報告書」(「視察報告書」)及改善或停工通知書，確保承建商盡快糾正不安全情況。該署亦透過工程合約，規定承建商進行吊運工作時必須確保安全。

路政署的回應

5. 路政署表示，現行法規及勞工處的《安全使用流動式起重機工作守則》(「《起重機工作守則》」)均沒有規定在吊運重物時必須圍封工地範圍，而勞工處在二〇一六年十二月巡查該地盤後發出的「視察報告書」亦未有指承建商違法，只在備註欄寫上「於工地範圍的吊運區須有適當的圍封」。這是該項政府基建工程自二〇一二年開展以來，勞工處首次要求承建商圍封吊運範圍。

6. 況且，勞工處是在二〇一七年九月才更新《起重機工作守則》，加入地盤須盡可能圍封所有吊運區的要求，且訂明若地盤空間有限，則須採取其他有效措施以確保無人闖入吊運區。這宗個案涉及的承建商已就吊運工作訂立安全守則，亦有安排訊號員及吊運督導員協助，確保無人闖入，這安排與架設圍欄同樣被確認為有效，符合現行法規。

勞工處的回應

7. 勞工處在接到投訴人的投訴後，曾兩度突擊巡查事涉地盤，發現三台流動式起重機，雖然當時沒有進行吊運工作，但是承建商沒有遵守《工廠及工業經營條例》中有關建築工程地盤安全的規定。故此，該處除發出「視察報告書」外，亦發出「敦促改善通知書」，明確要求盡快採取適當的安全措施，特別是圍封吊運區、張貼警告告示及分隔起重機和工人。勞工處在隨後兩次跟進巡查時確定承建商已遵從這些要求。

8. 勞工處解釋，更新版的《起重機工作守則》所指空間有限而令圍封不可行，主要是針對在路旁進行短暫吊運工作，不能大幅圍封道路的情況。職安主任在巡查時確定事涉地盤有足夠空間架設欄柵圍封吊運區，其後承建商亦有遵辦，顯示圍封屬切實可行。安排訊號員或吊運督導員兼顧吊運區的看守工作，會增加人為出錯風險，屬不能接受。事實上，「視察報告書」及「敦促改善通知書」的副本已抄送路政署，該署可能因未全面掌握勞工處對地盤吊運區安全的要求，才會有不同見解。

本署的評論

9. 勞工處各種宣傳刊物及向事涉地盤發出的「視察報告書」均訂明，吊運區須加以圍封，但路政署卻因勞工處沒有指明地盤違法而認為其安全措施可以接受，顯然是沒有重視勞工處作為執法部門所提出的意見。路政署負責監察本港所有大型道路工程，就工地安全問題應與勞工處有緊密接觸，卻仍未掌握吊運安全的規定，實在令人費解。

10. 此外，路政署駐工地人員及承建商均有參與職安主任的安全巡查，應充分理解他們提出的安全事項，並有足夠時間及機會澄清其要求，或循現行聯絡機制向勞工處查詢。然而，路政署對勞工處「視察報告書」內容仍是一知半解，反映兩個部門的溝通嚴重不足。勞工處在接到投訴後雖有立即巡查事涉地盤，但職安主任沒有在巡查時清晰表達對地盤安全問題的關注，結果路政署連地盤有否違法亦不清楚。

11. 記錄顯示，發生這次事件前，勞工處其實亦曾要求該項政府工程的其他地盤圍封吊運區，顯示路政署的辯解(上文第5段)缺乏理據。

結論及建議

12. 綜觀以上所述，申訴專員認為對路政署的投訴成立，而對勞工處的投訴則不成立，但該處另有缺失。

13. 本署敦促路政署日後主動與執法部門多作溝通，避免再對涉及地盤安全的投訴作出錯誤判斷。該署亦須加強其管理人員及駐工地人員對有關吊運安全法規的培訓。此外，勞工處與路政署須審視工環會的運作及現行監察工地安全的機制，探討何以兩個部門對「視察報告書」內容的理解會截然不同，並改善現行溝通機制，防止類似事件再次發生。

這宗個案顯示部門未能掌握相關規定及溝通不足



醫院管理局(HA)

個案編號：OMB 2017/1444 – 醫院義工服務及事故通報機制

投訴：某醫院(1)沒有按照醫管局的義工服務指引安排職員監督義工 – 成立；(2)沒有按照局方的內部指引盡快通報一宗非禮事件 – 成立；(3)試圖阻止投訴人通報事件 – 部分成立；以及(4)在知悉事件後沒有立即報警，存心拖延及掩飾 – 不成立

投訴內容

投訴人在醫院管理局(「醫管局」)轄下某醫院(「醫院」)一部門(「事涉部門」)工作。她指稱其女兒(「當事人」)於二〇一六年七月四日在該部門當義工時遭一名男義工非禮。兩天後，她向部門經理甲先生投訴，卻被安排與該男義工及其母親會面(「雙方會面」)。投訴人其後向醫院的義工服務部報告事件，並於七月十四日報警。同月二十一日，警方通知她醫院亦已報案。

2. 投訴人不滿：

(1) 醫院沒有按照「醫管局義工服務指引」(「義工服務指引」)派職員監督義工，且安排其女兒與事涉男義工兩人在密室內工作而無人看管。

(2) 醫院沒有遵從醫管局的內部指引，在發生事故(包括性侵犯)後向管理層緊急匯報；也沒有遵從醫院本身的政策及程序，在發生嚴重事故後盡快或於24小時內透過「早期事故通報系統」，向醫院管理層及醫管局匯報。

(3) 甲先生要求她勿向外界透露事件或雙方會面的內容，並在採取行動前須先行通知，意圖阻止她通報事件，令她深感壓力。

(4) 醫院獲悉事件後兩星期才報警。她相信，由於事涉男義工的母親是醫院的高層人員，故醫院職員存心拖延，並企圖掩飾事件。

醫管局的回應

投訴點(1)

3. 醫院的義工督導人員沒有收過當事人的申訴，亦沒察覺她有任何異樣。該醫院的義工服務部於七月七日得悉事件後已隨即跟進。

4. 醫管局表示，指導或監督義工的服務，並不等於要全程監視每名義工的一舉一動。就這宗個案而言，事涉部門有安排職員指導義工及監察工作進度，並提示他們無需關門工作。事涉男義工把門關上純屬其個人行為，無法預料，故醫管局不評論事件。

投訴點(2)

5. 醫管局職員可根據事件的性質，考慮以「早期事故通報系統」以外的其他更便捷有效的方式(例如打電話或面談)與該局總辦事處(「總部」)直接聯絡。醫院所屬聯網的一名行政總經理丙先生在七月十一日接到事件匯報，隨即於翌日向醫院管理層口頭匯報，管理層則於七月二十日與總部人員會面，討論如何跟進事件。

6. 醫院一直無法與當事人接觸，而事涉男義工就事件的陳述亦與投訴人不同，院方無法判斷事件的性質，故決定先尋求總部的意見，而非純粹透過「早期事故通報系統」呈報，職員亦已適當並適時通報事件。

投訴點(3)

7. 甲先生建議投訴人先向當事人了解事件始末，以及要求她暫時將事件保密及在行動前先行通知，是為避免事件被錯誤傳達。院方認為，甲先生身為部門主管，採取行動以了解事件實屬合理，沒有證據顯示他包庇該男義工，向投訴人施壓或企圖阻止她呈報事件。

投訴點(4)

8. 醫院管理層人員曾多次建議投訴人報警，只是她多次拒絕。該院重申，一直無法接觸當事人以確定事件的性質，遂先徵詢總部的意見，最後決定於七月二十一日報警。

本署的評論

投訴點(1)

9. 「義工服務指引」訂明「義工服務必須在監督下進行」。當事人尚未成年，醫院安排她與已成年的男子(事涉男義工)在一個可鎖上門的房間工作，而沒有其他職員在場，房間亦沒有裝設閉路電視，這顯示醫院對義工(特別是未成年義工)的保護意識和敏感度不足，亦欠缺危機意識。事件絕非醫管局所言純屬事涉男義工的個人行為或個別事件，又或無法預料。

10. 因此，申訴專員認為投訴點(1)成立。

投訴點(2)

11. 醫管局設立「早期事故通報系統」以確保轄下各醫院及時就事故作出通報，這對日後的調查工作十分重要，其他通報方式應僅屬輔助方式，醫院亦已就事故通報訂立清晰指引，沒有理由不予遵從。

12. 本署認為，非禮是非常嚴重的指控，醫管局及醫院發出的指引均訂明，如發生刑事罪行或嚴重事故(如性侵犯)，須盡快於24小時內通報。醫院多番建議投訴人報警，反映他們知悉事件的性質及嚴重性，故應盡早透過「早期事故通報系統」向醫管局通報。醫院管理層知悉事件八天後才向總部匯報，大大超出24小時的時限。再者，丙先生的口頭匯報沒有書面記錄，無從查證有關內容，這更凸顯把事故詳情輸入「早期事故通報系統」的重要性。

13. 綜合以上所述，本署不同意醫管局指醫院已就事件作出適當及適時的通報。投訴點(2)成立。

投訴點(3)

14. 甲先生是事涉部門的主管兼投訴人的上司，基於角色衝突，處理事件時應格外小心。

15. 醫院指投訴人同意甲先生安排雙方會面；甲先生亦解釋，要求投訴人保密是為免事件被錯誤傳達。投訴人則指是感到甲先生以上司身份施壓，要她接受安排，企圖阻止她張揚或通報事件。本署認為，甲先生雖有責任處理事件及了解事件真相，不過，安排雙方會面或要求投訴人保密等處理手法並不恰當。

16. 此外，事涉男義工的母親是醫院的高層人員，甲先生等人遲遲未有應投訴人要求向醫院管理層及醫管局通報事件，難免令她感到他們意圖掩飾事件或包庇事涉男義工。雖然沒有證據顯示他們有該等意圖，但他們沒有顧及投訴人的感受和憂慮，敏感度確有不足。

17. 申訴專員認為投訴點(3)部分成立。

投訴點(4)

18. 經審研相關記錄後，本署相信醫院確曾建議投訴人報警，但她以保護當事人為由拒絕。本署認為，院方尊重投訴人的意願，是恰當做法，並非刻意拖延。事實上，投訴人是當事人的母親，大可自行報警，無需院方代為採取行動。

19. 故此，投訴點(4)不成立。

結論及建議

20. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

21. 申訴專員建議醫管局：

(1) 檢討現行的「義工服務指引」，考慮就監督義工(特別是未成年義工)訂定較詳細的指引；

(2) 檢討處理突發／嚴重事故的通報程序，加強培訓，確保職員按指引行事及適時透過「早期事故通報系統」向醫院管理層及醫管局匯報；

(3) 提醒職員須妥善記錄所有投訴及討論過程(包括口頭匯報)；

(4) 為免職員在處理事故時有角色衝突，醫院在有需要時應安排獨立部門或高一級的職員處理及跟進；以及

(5) 提供適切培訓，以提高職員處理嚴重事件的敏感度及加強與事涉人士／呈報者的溝通。

這宗個案顯示部門不按程序辦事及決定錯誤



房屋署(HD)

個案編號：OMB 2016/3952 – 議員辦事處的租賃

投訴：(1)違反口頭承諾，批准在某議員辦事處的租約內加入另一名議員作為共同承租人 – 未有定論；以及(2)上述批准變相延續租用權，對他其他議員不公平 – 投訴不成立，但部門另有缺失

投訴內容

投訴人是現任區議員。他指房屋署違反口頭承諾，批准了一名立法會議員加入另一名立法會議員辦事處的租約，變相「繼承」了租賃權，對他不公平。

本署調查所得

現行指引

2. 議員辦事處的租賃申請按優先次序分為四個組別，以當區民選區議員為第一優先租用者。若同一組別有多於一名申請者，則房屋署會以抽籤方式處理。

3. 為善用有限的資源，香港房屋委員會(「房委會」)容許多於一名議員合租辦事處。假如其中一名議員離任或要求退租，餘下的承租人願意繼續租用，而單位亦沒有超逾議員可租用面積的規定，則後者可繼續租用有關辦事處至其任期屆滿為止。若是超逾面積上限，房屋署會考慮批准該議員租用整個辦事處，或該議員可選擇與另一名議員合租單位。

個案的情況

4. 房屋署職員曾向投訴人解釋，區內唯一的議員辦事處已租予一名立法會議員。若他未能在稍後的立法會選舉中勝出，便須交還事涉辦事處，屆時，投訴人作為當區唯一的民選區議員，將獲第一優先權租用該單位。

5. 選舉前數月，房屋署按現行政策規定，批准該立法會議員與另一名立法會議員合租辦事處的申請。選舉中，前者未能連任，但後者則在勝出後獲房屋署批准續租。稍後，該署又批准在租約加入另一名立法會議員。

房屋署的回應

6. 房屋署表示，事涉職員否認曾向投訴人作上述口頭承諾，加上他們熟悉房委會的相關政策，理應不會就不符合政策的事宜作出承諾。至於投訴人指房屋署的現行做法會造成不公，該署正在檢討有關做法，並會稍後徵詢相關持份者的意見，但在任何新的指引落實前，必須沿用現行政策指引處理這類申請。

本署的評論

7. 本署曾於二〇一五年年中就房屋署處理議員辦事處租賃申請的現行做法提出評論和建議。當時本署已指出，承租人若可引入其他合租人士，並於其後自行提出退租，便會變相造成「繼承租賃權」的問題，甚至予人私相授受的感覺。因此，本署建議房屋署檢討有關指引和守則，對此種行為加以限制。

8. 關於投訴人指房屋署職員曾作口頭承諾一事，在欠缺獨立佐證的情況下，本署無法確定實情，因此對這個投訴點未有定論。

9. 至於房屋署在未完成有關指引的檢討及實施新指引前，繼續按照現行指引處理租賃議員辦事處申請，本署認為是未可厚非，故此這個投訴點不成立。然而，在本署於二〇一五年提出建議後，該署已花了近一年時間進行內部商議及擬定初步建議，進度極之緩慢，而檢討工作亦磨蹭了近兩年。在此期間，該署並沒有制定適當的過渡性措施，以解決「繼承租賃權」長期延續的問題。因此，本署認為房屋署在這方面另有缺失。

建議

10. 申訴專員敦促房屋署加緊處理及盡快完成檢討有關議員共同租用議員辦事處的指引，並從速制定適當的過渡性措施，以免現行指引中的漏洞所造成的「繼承租賃權」問題持續。

這宗個案顯示部門
處事緩慢及考慮不周



房屋署(HD)

個案編號：OMB 2017/3359 – 違規吸煙問題

投訴：沒有對在公共屋邨禁煙區內吸煙的人士採取執法行動 – 部分成立

投訴內容

投訴人向房屋署投訴某公共屋邨(「屋邨甲」)的禁煙區內有人吸煙，但不滿房屋署以該名人士並非屋邨甲的居民為由，沒有處理問題。

本署調查所得

2. 根據相關法例，屋邨甲所有住宅樓宇的室內公眾地方及戶外通往商場的扶手電梯均屬「法定禁煙區」，房屋署的執法人員有權向違例吸煙人士發出定額罰款通知書；若違例人士是屋邨甲的租戶，該署亦會根據屋邨管理扣分制(「扣分制」)向租戶扣分。

3. 自二〇〇七年四月起，香港房屋委員會(「房委會」)把屋邨內所有戶外公共地方列為「房委會非吸煙區」，只有「指定吸煙區」除外。在「房委會非吸煙區」內吸煙不屬違法行為，故房屋署不能向在該處吸煙的人士發出定額罰款通知書，只能執行「扣分制」，但「扣分制」只適用於居住在該屋邨的租戶。若在「房委會非吸煙區」吸煙人士並非有關屋邨的租戶，房屋署會勸諭他們離開。

4. 房屋署解釋，投訴人發現有人吸煙的地點是「房委會非吸煙區」，而吸煙人士並非屋邨甲的租戶，故該署未能向他採取執法行動或扣分。然而，當日保安員已提醒有關人士不可在非吸煙區內吸煙。

本署的評論及結論

5. 本署認為，房屋署已按其權責跟進投訴人的投訴，但其禁煙措施尚有不足之處。該署的內部指引對「房委會非吸煙區」的規管工作沒有提供清晰的執行策略及程序(例如屋邨辦事處的巡察次數及處理投訴程序等)，以致難以監察規管成效。

6. 本署調查人員於二〇一七年九月在屋邨甲實地視察，發現短短一小時內已有多名人士於「房委會非吸煙區」吸煙。然而，屋邨辦事處在二〇一六年一月至二〇一七年九月期間竟沒有任何因違規吸煙而被扣分的個案。本署亦留意到屋邨辦事處在收到投訴後通常只派保安員到場勸諭，但保安員並無權採取扣分行動，對違規人士欠缺阻嚇力。因此，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

建議

7. 申訴專員建議房屋署：

(1) 檢討及考慮修訂內部指引，就「房委會非吸煙區」的規管安排訂定更清晰的程序；以及

(2) 督促屋邨辦事處繼續加強禁煙工作並監察其成效。

這宗個案顯示部門未能有效規管



房屋署(HD)及社會福利署(SWD)

個案編號：OMB 2016/3516A & B － 公屋調遷申請的轉介及評估

投訴：
房屋署 － 延誤處理投訴人的公屋調遷申請 － 不成立
社會福利署 － 沒有就投訴人的公屋調遷申請提供適切協助 － 部分成立

投訴內容

投訴人一家因家庭情況申請遷往與原居公屋單位間隔不同的單位，經房屋署轉介，由社會福利署(「社署」)資助的綜合家庭服務中心(「服務中心」)作評估，證實具社會因素並獲推薦，但良久仍未獲編配合適單位，遂向本署提出投訴。

本署調查所得

房屋署的回應

2.　房屋署表示，該署兩度編配方向和樓層皆不同的單位均不獲投訴人接受。為了審慎和公平地運用公屋資源，除非基於極為特殊的理由，否則房屋署不會貿然編配不同類型而面積較大的單位。因此，房屋署再次轉介個案，包括要求服務中心派社工陪同投訴人一家參觀建議單位，以評估單位是否切合她一家的需要，以及作出進一步的推薦，惟不獲服務中心正面回應。

社署及服務中心的回應

3.　社署及服務中心表示，根據社署、房屋署及相關非政府機構三方訂定的合作協議，房屋署在轉介個案時須清楚陳述轉介目的及取得當事人的書面同意，以免住戶／申請人有不適切的期望。

4.　社署解釋，服務中心完成最初的評估及推薦後，已終結投訴人的個案。房屋署其後再作轉介時，並沒有再次取得受助人的書面同意，亦沒有述明轉介目的，加上參觀單位的安排並未獲投訴人一家同意，故在未釐清房屋署所需服務前，不會聯絡投訴人一家作出跟進。

本署的評論

5.　本署認為，房屋署按照現行房屋政策處理這宗調遷申請，並無拖延跟進。至於社署方面，其責任是監察及確保受資助的服務中心適切跟進投訴人的個案。從轉介的便箋內容，服務中心應該明白房屋署的轉介目的是希望社工提供更詳盡的評估，以協助房屋署決定是否有充分理由酌情向投訴人一家編配不同類型的單位。事實上，合作協議並沒有規定就「同一當事人的同一件事」，房屋署仍須重新取得當事人書面同意及述明轉介原因。社署不應執着於每次轉介均須硬性滿足所有程序要求，而忽略了當事人的利益。

6.　此外，就處理這宗個案期間的電話溝通，房屋署與社署／服務中心的説法迥異，近乎互相指責，令人對雙方日後的互信和合作感到憂慮。本署認為，三方面必須坦誠檢討，重建彼此的合作關係。

結論及建議

7. 基於以上分析，申訴專員認為對房屋署的投訴不成立，而對社署的投訴則部分成立。

8. 申訴專員的建議如下：

房屋署及社署

(1) 坦誠檢討這宗個案揭示的溝通問題，修好合作關係；

(2) 共同檢討合作協議的內容，釐清在甚麼情況下，房屋署須就重複轉介同一個案再次取得當事人的書面同意及述明轉介目的，而大前提是盡可能減少重複的行政程序；

(3) 日後遇到雙方就如何跟進未能達成共識的個案時，應盡早考慮當面釐清相關問題；以及

社署

(4) 完成上述檢討前，須提示各服務中心積極協助當事人，按具體情況適切處理轉介機制下的程序要求，避免耽誤他們所需的服務。

這宗個案顯示部門過度執着於程序要求



地政總署(LandsD)及食物環境衞生署(FEHD)

個案編號：OMB 2017/2550A & B － 公廁衞生問題

投訴：
地政總署 － 沒有妥善解決某公廁的衞生問題 － 成立
食物環境衞生署 － 沒有妥善解決該公廁的衞生問題，又不擬興建新公廁取代之 － 不成立

投訴內容

某公廁(「公廁A」)的設施落後而且經常損壞，衞生情況惡劣，不單對使用者不便，亦對附近居民構成嚴重的環境衞生滋擾(「衞生問題」)。附近居民已多次就此向當局投訴，但地政總署及食物環境衞生署(「食環署」)均沒有作積極解決。

本署調查所得

地政總署的回應

2. 「公廁A」由房屋署於一九八〇年代建造，旨在應付附近寮屋區居民的需要。地政總署於二〇〇九年四月接手，按寮屋管制政策為寮屋區的基本設施(包括「公廁A」)提供基本的維修及保養服務。此外，鑑於寮屋只是「暫准存在」的違例構築物，地政總署認為，該署並無責任將「公廁A」重建，或更新至現今標準。

3. 地政總署與食環署曾反覆探討由食環署接管「公廁A」的可能性。由於食環署表示不擬接管「公廁A」，加上區內相距不遠已有一所由該署管理的現代化公廁（「公廁B」），地政總署決定繼續按其上述職責範疇管理「公廁A」。

食環署的回應

4. 食環署負責為「公廁A」提供日常衞生清潔服務。該署每次接到有關該公廁的投訴，均有適時派員跟進，亦有將有關設施損壞的問題轉介地政總署。食環署指出，「公廁A」的每天平均使用量只有5人次，而「公廁B」則有140人次，可見後者已足夠應付區內人士的需要。基於資源效益的考慮，該署不擬興建一所新公廁以取代「公廁A」。

本署的評論及建議

5. 本署人員在視察後確定「衞生問題」存在。本署認為，雖然寮屋在現行政策下只獲「暫准存在」，地政總署仍有責任確保「公廁A」的設備及衞生情況符合現時社會的要求，不會對附近居民造成環境衞生滋擾。即使該署不把「公廁A」改建成現代化的公廁，亦應設法更新其基本設施，以解決「衞生問題」。

6. 至於食環署指「公廁B」足以應付區內居民需要，故不擬興建新公廁，本署認為此說並非無理。

7. 申訴專員認為，對地政總署的投訴成立，對食環署的投訴不成立。申訴專員敦促地政總署盡快解決「衞生問題」。

這宗個案顯示部門
未有積極為市民解決問題



康樂及文化事務署(LCSD)

個案編號：OMB 2017/2351B － 保護及保存樹木

投訴：未有妥善保護及保存重建工地附近的樹木 － 部分成立

投訴內容

二〇一四年夏天，投訴人作出舉報：數棵大樹（「事涉樹木」）可能受附近的重建工程影響。個案由康樂及文化事務署（「康文署」）跟進。二〇一六年，投訴人發現部分事涉樹木已被修剪。二〇一七年四月，重建工程繼續進行期間，投訴人發現該些樹木再被修剪，而部分樹木更被砍掉，並以幼樹取代。投訴人認為，康文署未有妥善保護及保存事涉樹木。

本署調查所得

2. 《林區及郊區條例》禁止未經授權砍伐樹木。該條例由漁農自然護理署（「漁護署」）負責執行。

3. 康文署負責管理不在郊野公園範圍內的非快速公路旁之樹木。該署若發現有人未經授權砍伐或非法干擾由該署負責管理的樹木，應通知漁護署跟進。

4. 在二〇一四年接到投訴人的首次舉報後，康文署展開調查，發現九棵由該署負責管理的樹木受重建工程的圍板影響。鑑於重建工程圍板的許可證是由屋宇署發出，康文署遂向屋宇署作出查詢。屋宇署覆稱：圍板許可證持有人有責任確保樹木不受圍板影響，不

過，未取得相關部門事先批准而砍伐或修剪樹木並無違反許可證的條款。

5. 二〇一四年十月，康文署與有關工程的承建商商討補救辦法。同年十二月，該署函覆屋宇署，並把函件抄送漁護署以告知後者事涉樹木的問題。

6. 二〇一四年年底，承建商向地政總署申請砍掉三棵事涉樹木及移植另外一棵(「事涉申請」)，地政總署為此徵詢康文署的意見。康文署沒有反對，地政總署遂批准事涉申請。

7. 二〇一七年五月，康文署職員到場視察，發現九棵事涉樹木之中有三棵已被砍掉，一棵已被移植，其餘五棵仍存在；此外，事涉地點有三棵新種植的樹，情況一如地政總署所批准。康文署承諾會確保該三棵新種植的補償樹木在重建工程完成後符合有關樹木種類、大小及健康狀況等要求。

本署的評論及建議

8. 康文署於二〇一四年發現事涉樹木受影響後，並沒有按既定程序通知漁護署，反而浪費時間向發出圍板許可證的屋宇署查詢。康文署在得悉屋宇署不能因事涉樹木受影響而採取執法行動後，又只是把致屋宇署的覆函的副本抄送漁護署，而不直接聯絡後者。本署相信，假若康文署一早便向漁護署通報事涉樹木的問題，漁護署會進行調查，甚或檢控違規者。

9. 至於康文署不反對事涉申請，那並非無理，原因是該署已充分考慮移植及重新栽種樹木等問題。整體而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

10. 申訴專員敦促康文署，日後若懷疑有人對由該署負責管理的樹木進行違法活動，務須從速把個案轉介漁護署跟進。

這宗個案顯示部門
未有迅速採取適切行動



康樂及文化事務署(LCSD)

個案編號：OMB 2017/2675 – 在泳灘範圍內的執法行動

投訴：(1)對違規帶狗進入泳灘的人士選擇性執法 – 不成立；以及(2)職員態度惡劣 – 成立

投訴內容

投訴人與丈夫某天帶狗到康樂及文化事務署(「康文署」)轄下某泳灘的小食亭。該署一名職員(「職員甲」)指泳灘範圍不得帶狗進入，要求他們離開，卻沒有對一名帶狗進入泳灘的外籍女士採取執法行動，有執法不公之嫌。其後，投訴人遇到正駕車離開的職員甲，對方打開車窗，語帶恐嚇地說了一些不禮貌的話。

康文署的回應

2. 康文署指出，職員甲表示在事發當天，投訴人的丈夫曾質問他何以未有對該名外籍女子採取執法行動，而他後來確有勸諭該名外籍女士帶狗離開。康文署向當天在場的救生員及小食亭負責人查問，他們均確定職員甲所言屬實。該署解釋，事涉泳灘有部分並不在康文署的管轄範圍內，該署職員無權執法，加上職員甲可能視線受阻而未有發現違規人士，以致投訴人認為他較早前並無妥善執行職務。康文署對於投訴人的不快經歷，表示歉意。

3. 此外，職員甲否認曾向投訴人及其丈夫說過不禮貌的話，並表示當時已下班及離開事涉泳灘範圍，是他自己的私人時間；投訴人若感到受恐嚇，理應報警求助。康文署未能證實當時的具體情況，但亦已提醒各職員須時刻保持良好公務員應有的態度。

本署的評論及建議

4. 雖然職員甲聲稱有勸諭該名外籍女士離開，其說法亦得到上述救生員及小食亭負責人支持，但他們都認識職員甲，因此證供並非完全獨立和客觀。此外，職員甲曾對投訴人帶狗作出勸諭，顯示他有主動執法。綜合而言，本署認為較有可能的情況，是職員甲在下班前確曾勸諭該名外籍女士，而假如職員甲有向投訴人丈夫表示會跟進，應可避免令人誤會。申訴專員認為，關於執法不公的投訴不成立。

5. 至於職員甲是否態度惡劣，他只是否認說過不禮貌的話，未有進一步補充或講述當時雙方對話的詳情。相反，投訴人的版本具體而清晰，本署認為其說法較可信。職員甲又曾質疑本署是否有權調查其下班後私人時間的事，反映他誤以為在下班後便無須為他的行為向康文署負責。這令本署更有理由相信他在下班後對投訴人態度惡劣。因此，申訴專員認為就職員甲態度惡劣的投訴成立。

6. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

7. 職員甲當天在工作崗位曾與投訴人發生衝突，假如他真的說過不禮貌的話，即使他當時已下班，其行為嚴重違反市民對公職人員的合理期望，可能會令政府聲名受損及康文署尷尬。

8. 申訴專員敦促康文署訓示相關員工對違規行為積極執法和回應市民，並須時刻保持良好公務員應有的態度。

這宗個案顯示部門職員態度欠佳



運輸署(TD)

個案編號：OMB 2016/2304；OMB 2016/2982 – 臨時封閉收費錶停車位

主要投訴：未有盡快重開因道路工程而須臨時封閉的收費錶停車位 – 成立

投訴內容

兩名投訴人分別向本署投訴運輸署，他們稱曾於不同地點見到該署批准公用事業機構為進行道路工程而臨時封閉收費錶停車位，但有關工程並沒有如期展開，又或是工程提前完成後停車位沒有及早重開。投訴人指摘運輸署任由停車位被不必要地封閉，不但對駕駛人士造成不便，亦浪費了公共資源。

本署調查所得

運輸署的監管措施

2. 運輸署會向申請臨時封閉停車位的公用事業機構發出列明批核條件的批准信，訂明臨時封閉的開始及結束日期，並把信函抄送收費錶停車位營辦商。根據批核條件，申請機構須在施工期間按時向運輸署提交工地照片，而營辦商亦會每隔最多四天巡查被封閉的停車位，以確認施工進度。如發現問題，即須向運輸署的交通工程部匯報。若因道路工程延誤而須延長封閉期，申請機構須預早三個工作天向運輸署申請；若預計工程可提前完成，則申請機構須在不少於五個工作天前通知運輸署，以便該署安排營辦商盡快重開停車位。

運輸署的回應

3. 運輸署承認兩宗個案反映該署對營辦商的監管不夠嚴謹。運輸署解釋，兩名投訴人所提出的個案涉及申請機構不遵從批核條件，包括沒有適時就延期動工或提前完工通知運輸署，以及沒有提交工地照片。另外，有申請機構在通報工程完成後，仍然佔用停車位停泊工程車及擺放物料，以致營辦商未能及早重開停車位。

4. 運輸署亦有留意到在某些個案中，營辦商在臨時封閉停車位的期限結束後發現尚有未清理的建築物料，而擅自塗改臨時封閉通告上的日期。運輸署已提醒營辦商可直接聯絡未有妥善清理工地的申請機構，以及不得未經該署確認更改通告上的資料。該署承諾會加強監察營辦商的表現，包括不定期抽查通告及重開停車位的情況。

本署的評論

5. 本署曾在二〇一二年就臨時封閉收費錶停車位的行政安排發表主動調查報告，而運輸署亦已按當中提出的建議實施了改善措施。然而，從兩名投訴人提出的投訴可見，申請機構不遵從批核條件的情況仍時有發生，但運輸署未有主動敦促申請機構補交工地照片或向其查詢工程進度。該署解釋，交通工程部須優先處理其他較重要的工作。本署認為，若個案顯示的問題並非個別事件，而是涉及整體資源問題，該署更須設法解決，例如考慮交由營辦商處理這類聯絡及催辦工作。

6. 上述個案亦顯示營辦商不按程序辦事，以致停車位的封閉期被延長，而運輸署卻不知情，故本署認為運輸署須更嚴密地監察營辦商的表現。另一方面，運輸署有關重開停車位的指引只為申請機構及營辦商的工作訂定時限，但卻沒有就該署職員的跟進工作設定任何時限。在其中一宗涉及延誤的個案中，該署在營辦商報告工程已提前完成後，需時12個工作天跟進及安排重開停車位，顯然未能急市民所急。

7. 雖然運輸署表示其統計數字顯示現時處理臨時封閉停車位的措施成效理想，但上述個案反映申請機構或營辦商可能沒有如實通報完工日期，以致該署未必知悉有延誤重開停車位的情況。因此，本署對運輸署的統計數字是否準確抱有疑問。

結論及建議

8. 綜合以上所述，申訴專員認為兩宗投訴均成立。

9. 申訴專員向運輸署提出多項改善建議，當中包括：

(1) 採取更有效的措施遏止公用事業機構違反批核條件，特別是針對未有按時通報工程進度及提交工地照片的問題，並主動提醒公用事業機構；

(2) 考慮在批核條件中訂明公用事業機構在工程完成後須妥善清理佔用停車位的所有物品；

(3) 更嚴密地監察營辦商的工作，檢討並考慮修訂營辦商服務合約的內容，把部分現時由交通工程部負責的工作交由營辦商處理；

(4) 要求營辦商在巡查時若發現被封閉的停車位沒有任何工程，應直接聯絡公用事業機構查詢工程進度，並同步向運輸署通報；

(5) 訂定詳細指引，就運輸署職員的跟進工作訂明時限；

(6) 檢視相關個案的分類方法，以確保該署的統計數字能準確反映停車位是否已適時重開；以及

(7) 考慮要求營辦商在每次巡查時均拍照存檔。

這宗個案顯示部門必須加強監管

涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄

（附件中選錄的個案撮要摘錄了主要投訴及相關結論。有關個案的整體結論及建議數目等更詳細資料，請參閱附件7。）

（個案撮要按所涉機構的英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱載於附件1。若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。）



路政署(HyD)

個案編號：OMB 2017/0586(I) – 拒絕提供一項試驗計劃的相關資料

主要投訴：(1)延誤回覆投訴人就一項試驗計劃的查詢，而且每次的答覆都不相同或資料不完整 – 成立；以及(2)錯誤引用《公開資料守則》以拒絕投訴人索取資料的要求 – 成立

投訴內容

投訴人先後數次向路政署查詢有關港珠澳大橋香港相關工程的放流魚苗保育措施，包括放流魚苗的日期、地點、種類、數量和價錢；該署於二〇一四年進行的一項放流魚苗試驗計劃；以及正在準備的招標工作等資料。然而，路政署不但拖延回覆，在回覆同一問題時，亦提供不同答案或是資料不全。他又認為，該署錯誤引用《公開資料守則》(「《守則》」)第2.9(a)段拒絕披露魚苗價錢，而且沒有解釋理據。

本署調查所得及評論

路政署的回應

2. 路政署雖曾前後數次向投訴人提供了部分資料，但對於所索取的其他資料，該署表示由於放流魚苗工作仍處於籌備階段，詳情有待落實，故沒有相關資料可提供。況且，該項試驗計劃只是小規模試驗，若該署披露魚苗價錢和所涉公帑，或等同向市場發放不準確及帶誤導性的資料，日後會影響投標及損害政府的利益。因此，該署認為拒絕披露有關資料是符合《守則》第2.9(a)段，即「披露會令部門的談判、商業或合約活動，或批准酌情補助金或特惠補助金的工作受到傷害或損害」。

本署的評論

3. 路政署雖然沒有拖延回覆投訴人的查詢，但該署只以「擠牙膏」的方式回應，甚至不回應索取資料的要求，亦沒有按《守則》的要求解釋拒絕披露資料的原因。即使後來引用了《守則》第2.9(a)段作為拒絕提供魚苗價錢的原因，該署卻未有同時告知投訴人覆檢和投訴的途徑，更沒有引用《守則》第2部的相關段落解釋為何不披露其餘資料，這反映該署職員不熟悉《守則》的規定和要求。

4. 事實上，路政署曾向某立法會議員及本署提供試驗計劃的日期、負責批核計劃的首長級人員姓名和職級，可見有關資料並非難以尋找。再者，路政署基於招標工作正在籌備中而拒絕披露魚苗價錢，並不構成《守則》中任何可拒絕披露資料的理由。該署亦沒有向投訴人解釋披露該項試驗計劃的魚苗價錢會如何「令部門的談判、商業或合約活動」受到損害。本署不認同披露試驗計劃的魚苗價錢會影響日後的投標價，因為該價錢只是政府將來估算放流魚苗項目費用時作參考的資料之一。

結論及建議

5. 整體而言，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議路政署加強對職員的培訓。

這宗個案顯示部門不熟悉《守則》的規定



香港房屋協會(HKHS)

個案編號：OMB 2017/1480(R) – 拒絕披露「樓宇更新大行動」津貼中每項維修工程被扣減的津貼金額

投訴：拒絕向投訴人披露其住宅大廈每項維修工程被扣減的津貼金額 – 投訴不成立，但機構另有缺失

投訴內容

某幢唐樓的業主立案法團(「投訴人」)稱，大廈獲香港房屋協會(「房協」)按「樓宇更新大行動」(「大行動」)發出津貼以進行維修。然而，維修工程完成後，房協卻因投訴人未能提交完整的完工證明文件而扣減部分津貼。投訴人其後向房協索取每項維修工程被扣減的津貼金額(「有關資料」)，但房協以「披露資料可引致法律訴訟程序」及「資料是第三方所提供」為由拒絕。

本署調查所得

房協的回應

2. 房協委聘獨立專業顧問評估投訴人聘用的工程顧問及承建商所提交的工程計劃，並訂下估價總額。在這宗個案中，承建商欠交文件以致維修津貼被扣減，投訴人的工程顧問已表明會向其追討，而投訴人亦或會興訟。房協引述本身訂立的「公開資料守則」(「資料守則」)第5(b)條，認為披露資料可引致法律訴訟程序，故拒絕提供有關資料，亦藉以保持其顧問報告的獨立性。

3. 房協亦認為，披露有關資料會讓工程顧問及承建商知悉其獨立顧問的計算邏輯，甚或推論出房協扣減津貼的準則，並應用到其他大廈的工程投標之上。為謀取最大利益，不良承建商或寧願被扣減工程津貼而故意忽略某些合約要求，以節省時間和人手。房協須確保「大行動」能妥善有效地運作，故按「資料守則」第5(e)條拒絕披露有關資料。

4. 此外，由於投訴人缺乏專業知識，有關資料可能會令其產生誤解或引起爭拗。再者，房協雖然是顧問報告的擁有人，但獨立顧問已聲明報告資料只作為「大行動」的參考及計算津貼用途，屬「第三者資料」，房協可以根據「資料守則」第5(g)條拒絕披露。

本署的評論

5. 本署相信「資料守則」是參考政府的《公開資料守則》(「《守則》」)而制訂，並可合理地以後者的原則來考慮房協如何應用，其中適用的是《守則》第2.6條。

6. 房協沒有進一步解釋訂立「資料守則」第5(b)條的理據，且未能顯示披露有關資料如何令司法、法律訴訟程序或其公正裁決受到傷害或損害(《守則》第2.6條)，本署看不到有充足理據以該項規定作為拒絕披露的理由。

7. 房協擔憂披露有關資料可能影響「大行動」的運作，本署認為屬可以理解，並接納房協引用「資料守則」第5(e)條不予提供。

8. 然而，房協引用「資料守則」第5(g)條作為拒絕的理由，則並不正確或恰當。首先，房協承認本身是顧問報告的擁有人；再者，房協表示披露有關資料或會引起誤解或爭拗等，但這實與該條文無關，可見其職員對「資料守則」缺乏深入認識，亦不明瞭公開資料的精神。

結論及建議

9. 整體而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，但房協另有缺失。

10. 申訴專員建議房協加強員工對「資料守則」及公營機構公開資料的理念和原則的培訓，並提醒他們在處理市民索取資料的要求時，須根據這些理念和原則審慎認真地加以考慮。

這宗個案顯示機構
未有深入認識公開資料的精神



康樂及文化事務署(LCSD)

個案編號：OMB 2017/2064(I) – 公共圖書館閉路電視錄像記錄

投訴：拒絕提供某公共圖書館的閉路電視錄像記錄 – 投訴不成立，但部門另有缺失

投訴內容

投訴人在康樂及文化事務署（「康文署」）轄下某公共圖書館使用館內電腦設施期間，將另一名讀者（「甲先生」）的袋子拋擲到地上。為此，甲先生報警求助。投訴人與甲先生發生口角，並舉起手提電話互相拍攝對方，圖書館數名職員介入勸阻。警員到場調查後，向甲先生表示由於其袋中物品未有損壞，故不會向投訴人提出檢控，但甲先生可自行決定是否向投訴人提出民事索償。

2. 約兩星期後，投訴人向康文署投訴事發當日圖書館一名職員曾對其使用不必要武力。康文署其後回覆投訴人，解釋當日的情況，但投訴人認為該署所言與事實不符，要求圖書館提供錄像記錄。

3. 對於投訴人的索取資料要求，康文署引用《公開資料守則》（「《守則》」）第2.6(c)段拒絕。該段註明：如相關資料「是與已審結、終止或延緩的法律訴訟程序，或與引致或已可能引致法律程序（無論是刑事或民事訴訟程序）的調查有關」，部門可拒絕披露。投訴人認為該署的拒絕不合理。

本署調查所得及評論

康文署的回應

4. 康文署認為，由於投訴人有可能因毀壞他人財物，以及在圖書館內攝影及爭執而干犯刑事罪行，甲先生亦有可能對投訴人提出民事訴訟，即使警方經調查後決定不作檢控，或甲先生不展開民事索償，《守則》第2.6(c)段仍然適用。

5. 再者，設置閉路電視監察系統的目的，是作場地管理及保安用途，被攝錄下來的錄像記錄，在任何情況下均須保密。假如需要進行事故調查，任何錄像記錄只會在獲授權允許下被提取及翻看。

本署的評論

涉及法律訴訟程序的資料 –《守則》第2.6(c)段

6. 根據《守則》，部門可拒絕披露《守則》第2部所列類別的資料。然而，《守則》的《詮釋和應用指引》指明，即使相關資料屬《守則》第2部所列類別，亦非必須拒絕公開。因此，並非所有屬《守則》第2.6(c)段的資料，政府均必須拒絕披露，而應具體考慮披露相關資料會否對任何人或調查造成損害，其可能性及造成的損害有多大。

7. 在這宗個案中，康文署並無提出披露該些資料會對任何人或調查造成損害，又或為何有關資料應予保密。因此，本署認為，康文署憑藉《守則》第2.6(c)段拒絕提供事涉錄像記錄的理由未夠充分。

涉及個人私隱的資料 –《守則》第2.15段

8. 然而，本署留意到，事涉錄像記錄載有甲先生及圖書館多名職員的外貌，有關外貌屬甲先生及有關職員的個人資料。根據《守則》第2.15段，若所索取的資料涉及其他人的個人私隱，可拒絕披露，除非披露這些資料符合蒐集資料的目的，或當事人同意或法例許可披露資料，又或披露資料的公眾利益超過可能造成的傷害或損害。

9. 在這宗個案中，向投訴人發放有關資料，難以說成是符合場地管理及保安的目的，亦無資料顯示此舉已得到資料當事人的同意。康文署若向其他人士發放事涉錄像記錄，或多或少會侵犯資料當事人的私隱，而本署亦看不到披露事涉錄像記錄有超過該等傷害或損害的公眾利益。此外，披露資料有可能違反《個人資料(私隱)條例》的規定。

10. 基於以上所述，本署認為，康文署可引用《守則》第2.15段不公開事涉錄像記錄。

結論及建議

11. 整體而言，本署認為這宗投訴不成立，但康文署在引用《守則》的條文上另有缺失，故建議康文署加強對職員的培訓。

這宗個案顯示部門
不熟悉《守則》的規定



選舉事務處(REO)

個案編號：OMB 2016/3878(I) – 選舉的統計資料

投訴：拒絕提供二〇一六年立法會選舉的統計資料 – 部分成立

投訴內容

投訴人向選舉事務處(「選舉處」)索取二〇一六年立法會選舉的統計資料，包括：「無效選票數目及無效原因」、「被冒認選民的投訴數字」、「各投票站每小時累積投票人數」及「在選舉現場向代理人公布的投票及無效選票數字」。選舉處向投訴人表示當時未能提供上述資料。

本署調查所得

2. 按照法例要求，在選舉後，選舉處會就選舉中的各項問題進行調查，然後由選舉管理委員會(「選管會」)向行政長官呈交調查報告(「選舉報告」)，該報告其後會向公眾公開。投訴人所索取的資料中，部分會於「選舉報告」中刊載。

3. 選舉處指，有關統計數字涉及近600個投票站和上千份選舉文件的數據。該處當時未完成整理或核對資料，如在完成「選舉報告」前提供零碎的統計數字，該處須調動大量人手及資源進行編製。此外，在公開報告前披露部分統計數字及片面資料，將不能反映事實全貌及會令人產生誤解；而且提早披露資料，會剝奪選管會向行政長官匯報及作出建議的優先權。因此，選舉處以《公開資料守則》(「《守則》」)第2.9(d)段(不合理地使用部門的資源)及第2.13(a)段(如披露與不完整或未完成的分析、研究或統計有關的資料，可能會令人產生誤解，或剝奪有關部門或任何其他人士發布資料的優先權)為由，拒絕在「選舉報告」公開前向投訴人提供事涉統計資料。

本署的評論

就「無效選票數目及無效原因」、「被冒認選民的投訴數字」

4. 選舉處指披露那些資料會引起誤解，本署認為其論據有欠充分，未能說明如何會引起誤解，以及會引起甚麼誤解。本署不見得披露該些資料如何會令人有所誤解。故此，本署不認同選舉處以《守則》第2.13(a)段中「可能會令人產生誤解」為由而不即時提供資料。

5. 不過，有關資料涉及大量選票和投訴個案的統計和分類，選舉處預計須動用大量人手處理，則不無道理。此外，有關資料均未曾公開，若選舉處事先向投訴人提供該些資料，無疑會令選管會失去向行政長官發布資料的優先權。本署認為，選舉處以《守則》第2.9(d)段中「不合理地使用部門的資源」及第2.13(a)段中「剝奪有關部門或其他任何人士發布資料的優先權」為由而不發放上述資料，其決定並非無理。

就「各投票站每小時累積投票人數」、「在選舉現場向代理人公布的投票及無效選票數字」

6. 本署認為，發放那些資料不會引起甚麼誤解，況且附上註釋便足以排除任何誤解。因此，本署不認同選舉處以《守則》第2.13(a)段中「可能會令人產生誤解」而拒絕提供資料。

7.　另外，上述數據在選舉當日已對外公布過，選舉處向投訴人提供該些資料相信無須花費很多人手。而且選管會其後向行政長官提交報告，其實已並不屬優先發放，故不存在向他匯報的「優先權」。因此，本署認為，《守則》第2.9(d)段中「不合理地使用部門的資源」及第2.13(a)段中「剝奪有關部門或任何其他人士發布資料的優先權」皆不適用。

結論及建議

8.　基於以上分析，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

9.　在本署進行調查期間，選舉處向投訴人提供了事涉資料。申訴專員敦促選舉處日後在處理索取資料要求時，須仔細考慮每項要求，盡量提供資料。

這宗個案顯示部門
無理拒絕提供資料

以全面調查方式覆檢的個案索引

（個案編號後加有*號者，表示有相關的個案撮要載於附件11。）

個案編號	投訴事項	原來的整體結論	覆檢後改變／維持決定	覆檢後的整體結論	建議數目
食物環境衞生署 (Food and Environmental Hygiene Department)					
2016/4365	在回覆投訴人時訛稱冷氣機滴水已停止。	查訊 － 投訴不成立，但機構另有缺失	維持決定	投訴不成立，但機構另有缺失	2
政府總部 － 教育局 (Government Secretariat – Education Bureau)					
2017/2702*	停止向一名轉校的幼稚園學生發放教育資助，處事不公。	查訊 － 不成立	維持決定	不成立	0
地政總署 (Lands Department)					
2016/4974	沒有採取行動取締一項僭建物，也沒有考慮向佔用人提出刑事檢控。	查訊 － 不成立	維持決定	不成立	1

以全面調查方式覆檢的個案撮要選錄



教育局(EDB)

個案編號：OMB 2017/2702 — 幼稚園教育資助

投訴：停止向一名轉校的幼稚園學生發放教育資助，處事不公 — 不成立

投訴內容

投訴人的兒子在幼稚園甲就讀低班時，獲發「學前教育學券計劃」(「學券計劃」)資助(「學券資助」)。然而，他在2017/18學年轉到幼稚園乙入讀高班後，便不能像同班的學生一樣享有「學券資助」。投訴人認為其兒子受到教育局不公平對待。

取代「學券計劃」的過渡安排

2. 自2017/18學年，「學券計劃」由「免費優質幼稚園教育計劃」(「優質計劃」)取代。為順利推行該新計劃，教育局作出多項過渡安排，其中一項為：原先參加「學券計劃」的幼稚園，若選擇不參加「優質計劃」(即成為了非「優質計劃」幼稚園)，其學生可繼續享有「學券資助」，直至離校為止(「保存既有利益安排」)。不過，原先參加「學券計劃」的幼稚園的學生若轉往一所非「優質計劃」幼稚園，便不能繼續享有「學券資助」。

教育局就本署查訊的解釋

3. 教育局解釋，幼稚園乙原先參加「學券計劃」，但於2017/18學年決定不參加「優質計劃」。其原來的學生可繼續享有「學券資助」。但投訴人的兒子是從另一所幼稚園轉到幼稚園乙，故不能在幼稚園乙享有「學券資助」。

4. 本署認為教育局的解釋合理。

覆檢要求

5. 投訴人不滿，他提出以下論點，要求本署覆檢個案：

(1) 教育局應先在各幼稚園的幼兒班推行「優質計劃」，然後才逐步擴展至幼稚園高班。若這樣分期推行「優質計劃」，他兒子在2017/2018學年入讀幼稚園乙的高班時，便可繼續享有「學券資助」。

(2) 教育局既拒絕將「保存既有利益安排」擴大至涵蓋轉校生，亦拒絕酌情容許他兒子繼續享有「學券資助」，均屬不合理。

本署覆檢的結果

教育局的回應

6. 教育局的回應如下：

就論點(1)

7. 在幼兒班、幼稚園低班及高班同步推行「優質計劃」是一項獲立法會支持的教育局政策。教育局推行該政策的理據如下：

(1) 「學券計劃」是以學券形式向每位家長直接提供的定額資助。在「優質計劃」下，政府改為向幼稚園提供資助，以協助幼稚園應付其各類開支(例如教師及支援人員的薪酬)，並包括某些幼稚園所需的資助(例如租金資助、炊事員資助等)。「優質計劃」的資助額較「學券計劃」為高。

(2) 原則上，幼稚園在「優質計劃」下所得的政府資助應足以讓它們提供免費或低學費教育服務。幼稚園教育質素亦可藉着多項措施(例如改善師生比例)而有所提升。

(3) 於2017/18學年在幼兒班至幼稚園高班同步推行「優質計劃」，可令所有合資格學生即時受惠。若只先從幼兒班推行，再逐年推展至幼稚園低班及高班，則需時三年才能惠及所有參加「優質計劃」的幼稚園之學生。

就論點(2)

8. 投訴人要求教育局將「保存既有利益安排」擴大至涵蓋轉校學生，該局認為是欠缺理據，原因如下：

(1) 在2017/18學年參加「優質計劃」的幼稚園有超過740所之多。是否仍要安排子女轉到一所不參加「優質計劃」的幼稚園，那全屬家長自己的選擇；

(2) 該局的過渡安排已足以保障在過往參加「學券計劃」的幼稚園之學生的利益，令他們不會因校方選擇不參加「優質計劃」而失去資助。

9. 教育局同時認為沒有理由須酌情讓投訴人的兒子繼續享有「學券資助」。該局指出：

(1) 參加「優質計劃」的幼稚園名單早已上載至教育局網頁。幼稚園亦一般會通知家長有關學費的安排，以及他們可獲得甚麼資助。故此，投訴人安排兒子轉往幼稚園乙就讀，不可能是在不知情的情況下所作的決定。

(2) 投訴人並無指出任何特殊情況令教育局須行使酌情權。

本署的評論及結論

10. 就論點(1)，本署認為教育局的解釋合情合理。我們看不到政府為何應從幼兒班起分期推行「優質計劃」，那只會延遲讓所有幼稚園學生得到更多和可能更好的資助。此外，投訴人所建議的分期推行「優質計劃」，會令幼稚園須同時推行「學券計劃」及「優質計劃」。該兩個計劃實截然不同，且互不相容，投訴人的建議顯然並不可行。

11. 至於論點(2)，我們認為，投訴人其實當時只要安排其兒子轉往一所參加「優質計劃」的幼稚園(而不是沒有參加「優質計劃」的幼稚園乙)，其兒子便可繼續享有政府資助，他所謂的「不公平對待」亦不會出現。

12. 申訴專員認為教育局的安排整體而言是公平的，故維持對個案的結論。

所涉機構在本署進行查訊或調查後已採取的改善措施實例

(1) 制定更清晰指引，使運作更為一致和有效率

機構 （個案編號）	行政改善措施
屋宇署 （2014/5636）	修訂指引及更新監察資訊系統，加快對僭建物採取執法行動。
機電工程署 （2016/3937）	改善程序及指引，訂明職員應如何就其他公營機構採購凍櫃方面提供清晰的專業意見。
稅務局 （2012/0051）	在內部指引中加入時限，要求該局職員在收到「選擇個人入息課稅及申請扣除及免稅額」表格（IR76C表格）後須輸入電腦系統，讓其他組別的職員知悉並適時跟進。
地政總署 （2017/2909）	提示職員就某村屋的狀況答覆其他部門的查詢時提供全面資料，特別是說明該村屋是否新界豁免管制屋宇。
郵政署 （2016/4154）	提示職員就賠償個案與海外郵政機構聯絡前，須仔細閱讀「郵政指南」的相關內容，以免延誤處理索償個案。
運輸署 （2016/2304, 2016/2982A）	• 就重開臨時封閉的收費錶停車位的工作流程及時限，向前線職員發出新指引；以及 • 在該署與定期合約營辦商簽訂的新合約中加入新條款，要求營辦商在接到指令重開臨時封閉的收費錶停車位時，與相關的道路工程擁有人／承建商聯絡，查詢工程進度。
運輸署 （2016/2794, 2016/2842, 2016/2916）	修訂有關審批開辦屋苑居民巴士服務申請的指引，訂明須考慮已向鄰近屋苑批出的居民巴士服務。

(2) 改進跨部門的協調安排

機構 （個案編號）	行政改善措施
香港海關 （2014/4004(I)）	訂立程序，把關於非本地教育課程網上廣告的投訴轉介至其他適當部門或非政府機構處理前，須先取得投訴人同意。
通訊事務管理局辦公室 （2016/4460A）	訂立適當安排，在接到相關投訴後須向屋宇署及地政總署查核無線電基站有否違反法例規定，以考慮是否撤回已向流動網絡營辦商發出的批准。
運輸署及 運輸及房屋局（「運房局」） （2015/2325A & B）	加強與警方聯繫，對透過智能手機應用程式非法提供的出租汽車服務採取執法行動。

(3) 改善處理市民查詢／投訴的措施

機構 （個案編號）	行政改善措施
香港海關 （2014/4004(I)）	修訂有關編配公眾查詢／舉報個案參考編號的指引，避免發生混淆。
政務司司長辦公室 （1823） （2016/1771C (I)）	制定新指引，訂明所有公眾查詢（投訴、建議、讚賞及尋求意見除外）一律視為非按《公開資料守則》提出的索取資料要求，並轉介至有關決策局／部門按《守則》訂明的時限處理。
運房局 （2017/1838）	修訂「要求／查詢／記錄表格」的設計和內容，避免職員將來對表格所述事情的性質有所誤解而致在處理時出錯。
醫院管理局 （2017/1444）	發出有關職員投訴及上訴程序的指引，以改善對投訴／事件的處理，避免涉及利益衝突。
康樂及文化事務署 （「康文署」） （2013/3429）	就審批機構於遊樂場舉辦活動（例如盂蘭節活動）的申請諮詢相關政府部門及公營機構時，向他們提供有關過往曾接到反對類似活動的投訴的資料，讓部門／機構知悉，以確保過往的投訴在將來審批申請時獲適當考慮。
香港電台 （2016/2199）	就設定來電轉駁及留言信箱的功能制定指引，以改善處理來電。

(4) 改善客戶服務的措施

機構 （個案編號）	行政改善措施
教育局 （2016/1833）	就未能成功派遞的小一派位事宜通知書訂立跟進程序。
稅務局 （2012/0051）	提升稅務局電腦系統，以便更妥善地處理退回多繳款項及抵消稅項安排。
勞工處 （2016/3528）	檢討程序，在收齊所需資料時便向「鼓勵就業交通津貼」申請人發放津貼，不論申請人是否被隨機抽樣作調查。
郵政署 （2016/4154）	提升電腦系統，加強監察處理索償個案的進度。
運輸署 （2016/2794, 2016/2842, 2016/2916）	檢討及修訂有關理順某區的屋苑居民巴士服務的計劃，改善對已獲准提供該類服務的屋苑及正申請開辦相關服務的屋苑有不同對待的問題。
運輸署 （2016/2982A）	推行「新停車收費錶系統試驗計劃」，以測試在兩個相連停車位共用一個收費錶柱的情況下，只臨時封閉單一個停車位的新功能。

(5) 加強規管及管制的措施

機構 （個案編號）	行政改善措施
屋宇署 （2016/1360）	修訂有關處理尚未遵辦的清拆命令的指引，以確保職員盡快採取跟進行動。
屋宇署 （2017/1529）	• 於法定命令發出後，加緊監察修正工程的進度；以及 • 發現問題持續時，加強執法行動。
環境保護署 （2016/4178B）	在元朗某個避車處安裝了閉路電視攝影機，以打擊該處棄置大件垃圾的問題。
食物環境衞生署 （「食環署」） （2016/3777）	加強對承辦商表現的監督，以改善兩個垃圾收集站的管理。
食環署 （2016/3796）	增派人手進行巡查，以打擊街道上的非法販賣活動。
食環署 （2017/2614A）	安排便衣職員巡查，對違例提供街頭理髮服務的人士採取執法行動。
房屋署 （2015/4242）	修訂租約條款，訂明租戶不得展示及儲存與檔位業務無關的產品。
地政總署 （2017/2572）	檢討該署的土地管制政策，以便更有效地分配資源，加強土地管制及執法行動。
康文署 （2013/3429）	制定新措施，以便更有效地監察休憩場地租用者遵從噪音管制條件的情況。
社會福利署 （2016/0971）	增加對受資助安老院的巡查次數，加強對安老院服務的監管。
運輸署 （2015/1037, 2015/2581）	• 要求某私人屋苑的管理公司修正不合規格的路拱；以及 • 正着手修訂相關條例及有關私家路路拱的工作守則，以提升道路安全。
運輸署 （2016/2304, 2016/2982A）	• 要求公用事業機構提交顯示工地情況的照片，作為重開臨時封閉的收費錶停車位須遵辦的一項條件； • 發出新指引，訂明須遵辦的條件；以及 • 提示職員須加強突擊巡查工作。
運輸署及 運房局 （2015/2325A & B）	為打擊透過智能手機應用程式非法提供出租汽車載客服務的問題： • 就「專營的士」提供個人化和點對點交通服務擬備建議，以便進行公眾諮詢； • 採取新措施以利便出租汽車許可證的申請，並提升服務質素；以及 • 與有關行業更緊密合作，改善的士服務。

(6) 訂立更清晰合理的規則及規定

機構 （個案編號）	行政改善措施
海事處 （2014/4448）	發出新指引，令紀律聆訊更加透明及公正。

(7) 為市民提供更適時和更清晰的資料

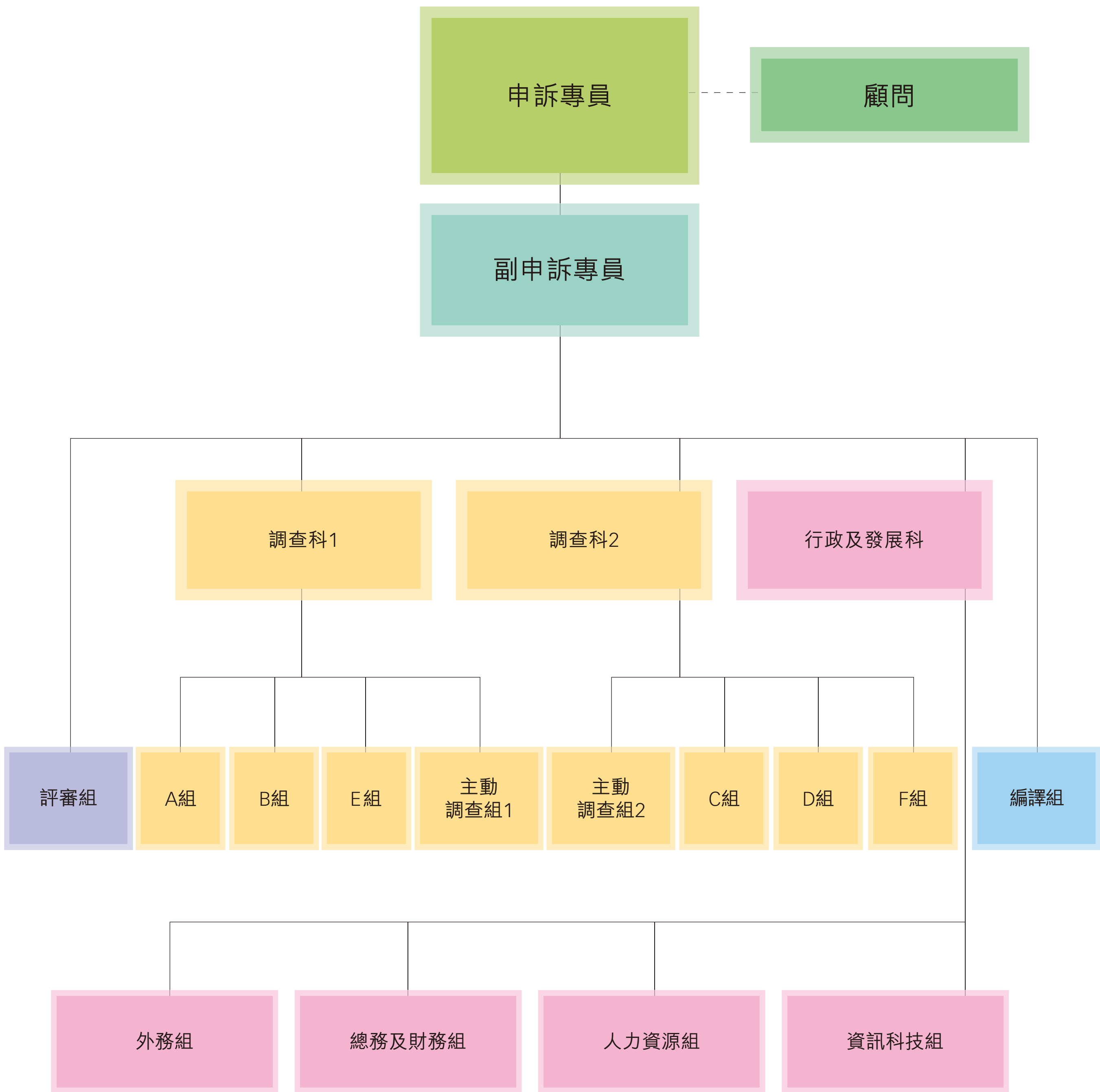
機構 （個案編號）	行政改善措施
消費者委員會 （2016/1489）	修訂拒絕消費者訴訟基金申請的信函，扼要説明拒絕申請的理由，以提高審批的透明度。
房屋署 （2016/0117(I)）	因應要求提供了有關該署轄下工廠大廈各單位的租金及續租後的租金加幅等資料。
屋宇署 （2016/1360）	在該署網頁提供更清晰的有關註冊清拆命令的資料。
路政署 （2017/0586(I)）	因應要求向市民提供了有關二〇一四年就一項建橋工程進行的放流魚苗試驗計劃中的資料。
康文署 （2015/4140(I)）	按照《公開資料守則》，在適當地塗掉保密資料後，提供康文署與某私營機構簽訂的管理協議全文。
運輸署 （2015/1037, 2015/2581）	就規管某私人屋苑設置的路拱，向屋苑管理公司説明有關要求。
運輸署 （2016/2794, 2016/2842, 2016/2916）	• 制定內部政策，在決定及實行削減屋苑居民巴士服務前，須妥善地向居民進行諮詢，並給予各持份者足夠的通知期；以及 • 就區內的交通規劃，包括居民巴士服務及公共交通工具，通知並諮詢相關區議會。

(8) 員工培訓

機構 （個案編號）	行政改善措施
屋宇署 （2016/3949）	• 為職員定期舉辦經驗分享會，加深他們對處理需要協調的小型工程個案的認識；以及 • 就相關個案撰寫撮要，連同所汲取的經驗上載到該署的內聯網，供職員參考。
機電工程署 （2016/3937）	為職員舉辦簡介會，説明就凍櫃提供專業意見的新程序，並以申訴專員公署的個案為例分享經驗。
房屋署 （2016/0117(I)）	• 為職員舉辦有關《公開資料守則》的培訓課程／經驗分享會，加深他們對《守則》各項規定的認識和了解；以及 • 定期向職員發布有關《守則》的內部指引。
香港房屋協會 （2016/1480(R)）	加強職員培訓，提高他們對《公開資料守則》各項原則的認識。
路政署 （2017/0586(I)）	為職員舉辦有關《公開資料守則》的培訓課程／經驗分享會，加深他們對《守則》各項規定的認識和了解。
康文署 （2015/4140(I)）	加強職員培訓，確保他們在處理市民索取資料的要求時，嚴格遵照《公開資料守則》及其相關指引的規定。

組織圖

申訴專員公署組織圖



顧問名單

會計

蔡永忠先生，BBS, JP

建築、工程及測量

何鍾泰博士工程師，SBS, MBE, SB St J, JP
林雲峰教授，JP
梁廣灝工程師，SBS, OBE, JP
陳旭明測量師
陳志超工程師，SBS, JP
熊永達博士，MH

法律

王沛詩女士，BBS, JP
張達明先生
梁偉文先生，SC
黃文傑先生，SC
羅沛然博士
Anne Scully-Hill 教授
Stephen Thomson 教授

醫務及護理

沈秉韶醫生，BBS, JP
曾繁光醫生
鄧惠瓊教授，SBS, JP
盧寵茂教授，BBS, JP
賴錦玉教授
錢惠堂教授

社會工作及更生事務

方敏生教授，BBS, JP
吳宏增先生
馬麗莊教授，JP
陳麗雲教授，JP

* 姓名以筆劃序

申訴專員公署的訪客

日期	訪客
2017年6月13日	2016-2017年度普通法訓練計劃（由律政司安排）
2017年6月29日	韓國國會請願支援中心代表團（由韓國駐香港總領事館安排）
2017年7月21日	英國思克萊德大學碩士研究生Christina Tay女士
2017年7月27日	深圳市政府赴港交流團（由職業訓練局安排）
2017年8月1日	2017新疆維吾爾自治區鄉鎮長香港培訓班（由香港金融管理學院安排）
2017年8月29日	大韓民國國家人力資源學會代表團
2017年9月6日	基層人員能力建設培訓班（由泰國申訴專員公署安排）
2017年9月8日	貴州省依法行政能力提升專題赴港培訓班（由香港大公文匯傳媒集團香港文匯管理學院安排）
2017年9月13日	第八十六期中高級公務員經濟管理研討班（由香港理工大學企業發展院安排）
2017年9月15日	深圳市法制辦香港培訓班（由香港金融管理學院安排）
2017年9月15日	日本民進黨國際局長牧山弘惠議員（由政府新聞處安排）
2017年10月19日	第十一屆香港城市大學中國高級法官研修班（由香港城市大學司法教育與研究中心安排）
2017年11月16日	深圳市政府赴港交流團（由職業訓練局安排）
2017年11月17日	第十五屆貪污研究深造證書課程學員（由香港大學專業進修學院安排）
2017年11月23日	深圳市紀委香港廉政建設與反腐敗工作研究專題（由香港大公文匯傳媒集團大公國際傳媒學院安排）
2017年11月27日	法律教育基金之訪港學者（由法律教育基金有限公司安排）
2017年11月28日	雲南省政府效能與績效管理評估赴港高級研修班（由香港大公文匯傳媒集團香港文匯管理學院安排）
2017年12月4日	青海省五十五期中青年領導幹部培訓班（由恆毅投資有限公司安排）
2017年12月13日	貴州省公務員管理工作能力提升專題香港培訓班（由香港金融管理學院安排）
2017年12月21日	日本人事院總裁一宮奈保美女士（由政府新聞處安排）
2018年1月5日	第十期紅三角經濟發展研討班（由香港生產力促進局安排）
2018年1月24日	貴州省政務服務綜合能力提升專題培訓班（由香港大公文匯傳媒集團香港文匯管理學院安排）
2018年1月26日	貴州省行政改革與法治政府建設專題香港培訓班（由香港金融管理學院安排）
2018年2月7日	貴州省廉政建設與行政監察專題赴港研修班（由香港大公文匯傳媒集團大公國際傳媒學院安排）
2018年3月19日	上海市司法局局長陸衛東先生（由政府新聞處安排）


專業

財務報表

截至二〇一八年三月三十一日止年度



獨立核數師報告
致申訴專員

（根據《申訴專員條例》於香港成立）

意見

本核數師（以下簡稱「我們」）已審計列載於第136至150頁申訴專員的財務報表，此財務報表包括於二〇一八年三月三十一日的財務狀況表、截至該日止年度的收支結算表、全面收益表、資金狀況變動表和現金流量表，以及財務報表附註，包括主要會計政策概要。

我們認為，該等財務報表已根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》真實而中肯地反映申訴專員於二〇一八年三月三十一日的財務狀況及截至該日止年度的財務表現和現金流量。

意見的基礎

我們已根據香港會計師公會頒布的《香港審計準則》進行審計。我們在該等準則下承擔的責任已在本報告「核數師就審計財務報表承擔的責任」部分中作進一步闡述。根據香港會計師公會頒布的《專業會計師道德守則》（以下簡稱「守則」），我們獨立於申訴專員，並已履行守則中的其他專業道德責任。我們相信，我們所獲得的審計憑證能充足和適當地為我們的審計意見提供基礎。

財務報表及其核數師報告以外的信息

申訴專員需對其他信息負責。其他信息包括刊載於年報內的全部信息，但不包括財務報表及我們的核數師報告。

我們對財務報表的意見並不涵蓋其他信息，我們亦不對該等其他信息發表任何形式的鑑證結論。

結合我們對財務報表的審計，我們的責任是閱讀其他信息，在此過程中，考慮其他信息是否與財務報表或我們在審計過程中所了解的情況存在重大抵觸或者似乎存在重大錯誤陳述的情況。

基於我們已執行的工作，如果我們認為其他信息存在重大錯誤陳述，我們需要報告該事實。在這方面，我們沒有任何報告。

申訴專員就財務報表須承擔的責任

申訴專員須負責根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》擬備真實而中肯的財務報表，並對其認為為使財務報表的擬備不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述所必需的內部控制負責。

在擬備財務報表時，申訴專員負責評估申訴專員持續經營的能力，並在適用情況下披露與持續經營有關的事項，以及使用持續經營為會計基礎，除非申訴專員有意將申訴專員清盤或停止經營，或別無其他實際的替代方案。

核數師就審計財務報表承擔的責任

我們的目標，是對財務報表整體是否不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述取得合理保證，並出具包括我們意見的核數師報告。我們是按照雙方同意的聘任條款，僅向申訴專員報告。除此以外，我們的報告不可用作其他用途。我們概不就本報告的內容，對任何其他人士負責或承擔法律責任。

合理保證是高水平的保證，但不能保證按照《香港審計準則》進行的審計，在某一重大錯誤陳述存在時總能發現。錯誤陳述可以由欺詐或錯誤引起，如果合理預期它們單獨或滙總起來可能影響財務報表使用者依賴財務報表所作出的經濟決定，則有關的錯誤陳述可被視作重大。

核數師就審計財務報表承擔的責任(續)

在根據《香港審計準則》進行審計的過程中,我們運用了專業判斷,保持了專業懷疑態度。我們亦:

- 識別和評估由於欺詐或錯誤而導致財務報表存在重大錯誤陳述的風險,設計及執行審計程序以應對這些風險,以及獲取充足和適當的審計憑證,作為我們意見的基礎。由於欺詐可能涉及串謀、偽造、蓄意遺漏、虛假陳述,或凌駕於內部控制之上,因此未能發現因欺詐而導致的重大錯誤陳述的風險高於未能發現因錯誤而導致的重大錯誤陳述的風險。

- 了解與審計相關的內部控制,以設計適當的審計程序,但目的並非對申訴專員內部控制的有效性發表意見。

- 評價申訴專員所採用會計政策的恰當性及作出會計估計和相關披露的合理性。

- 對申訴專員採用持續經營會計基礎的恰當性作出結論。根據所獲取的審計憑證,確定是否存在與事項或情況有關的重大不確定性,從而可能導致對申訴專員的持續經營能力產生重大疑慮。如果我們認為存在重大不確定性,則有必要在核數師報告中提請使用者注意財務報表中的相關披露。假若有關的披露不足,則我們應當發表非無保留意見。我們的結論是基於截至核數師報告日期止所取得的審計憑證。然而,未來事項或情況可能導致申訴專員不能持續經營。

- 評價財務報表的整體列報方式、結構和內容,包括披露,以及財務報表是否中肯反映交易和事項。

除其他事項外,我們與申訴專員溝通了計劃的審計範圍、時間安排、重大審計發現等,包括我們在審計中識別出內部控制的任何重大缺陷。

畢馬威會計師事務所
執業會計師

香港中環
遮打道10號
太子大廈8樓

二〇一八年五月十八日

收支結算表
截至二〇一八年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2018	2017
收入			
政府資助金	4	**$ 116,644,000**	$ 115,095,000
遞延政府資助金之攤銷	4	**1,814,220**	1,814,220
銀行存款之利息收入		**4,624,743**	4,382,224
其他收入		**429,362**	125,696
		$ 123,512,325	$ 121,417,140
支出			
營運開支	5	**(121,181,809)**	(121,637,354)
年度盈餘／（虧損）		**$ 2,330,516**	$ (220,214)

全面收益表
截至二〇一八年三月三十一日止年度

申訴專員在所列報的兩個年度期內，除「年度盈餘／（虧損）」外並無其他全面收益帳項。由於申訴專員的「全面收益總額」在兩個年度期內均與「盈餘／（虧損）」相同，因此，本財務報表沒有另行編製全面收益表。

第140至150頁之附註為本財務報表的整體部分。

財務狀況表
於二〇一八年三月三十一日

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2018	2017
資產			
非流動資產			
物業、機器及設備	8	**$ 65,461,285**	$ 68,658,384
流動資產			
按金及預付款項		**$ 992,324**	$ 4,225,701
應收利息		**1,799,020**	2,364,767
原定三個月以上到期之定期存款		**326,054,000**	333,389,000
現金及現金等價物	9	**38,538,473**	20,009,430
		$ 367,383,817	$ 359,988,898
資產總額		**$ 432,845,102**	$ 428,647,282
負債			
非流動負債			
應付約滿酬金－非流動部分	10	**$ 5,233,475**	$ 5,180,964
遞延政府資助金－非流動部分	4	**60,714,658**	62,528,878
		$ 65,948,133	$ 67,709,842
流動負債			
其他應付款項及應計費用		**$ 2,668,375**	$ 2,663,073
應付約滿酬金－流動部分	10	**7,583,902**	3,960,191
遞延政府資助金－流動部分	4	**1,814,220**	1,814,220
		$ 12,066,497	$ 8,437,484
負債總額		**$ 78,014,630**	$ 76,147,326
資金			
累計資金		**$ 354,830,472**	$ 352,499,956
資金總額		**$ 354,830,472**	$ 352,499,956
資金及負債總額		**$ 432,845,102**	$ 428,647,282

申訴專員已於二〇一八年五月十八日批准及授權刊發。

劉燕卿女士
申訴專員

第140至150頁之附註為本財務報表的整體部分。

資金狀況變動表
截至二〇一八年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

		累計資金
於二〇一六年四月一日之結餘	$	352,720,170
二〇一六／二〇一七年度資金狀況變動：		
年度虧損及全面收益總額		(220,214)
於二〇一七年三月三十一日及二〇一七年四月一日之結餘	$	352,499,956
二〇一七／二〇一八年度資金狀況變動：		
年度盈餘及全面收益總額		2,330,516
於二〇一八年三月三十一日之結餘	$	354,830,472

第140至150頁之附註為本財務報表的整體部分。

現金流量表
截至二〇一八年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	附註		2018		2017
營運活動					
年度盈餘／（虧損）		**$**	**2,330,516**	$	(220,214)
調整：					
利息收入			**(4,624,743)**		(4,382,224)
折舊	5		**3,438,469**		3,570,148
遞延政府資助金之攤銷			**(1,814,220)**		(1,814,220)
處置物業、機器及設備之損失			**2,754**		4,836
營運資金變動前之營運虧損		**$**	**(667,224)**	$	(2,841,674)
按金及預付款項減少			**3,233,377**		6,816,299
其他應付款項及應計費用增加			**5,302**		190,070
應付約滿酬金增加／（減少）			**3,676,222**		(1,811,754)
營運活動產生之現金淨額		**$**	**6,247,677**	$	2,352,941
投資活動					
收取利息		**$**	**5,190,490**	$	2,963,642
購置物業、機器及設備所付款項			**(244,124)**		(256,426)
原定三個月以上到期之定期存款增加			**(326,054,000)**		(333,389,000)
原定三個月以上到期之定期存款到期所得款項			**333,389,000**		319,133,000
投資活動產生／（運用）之現金淨額		**$**	**12,281,366**	$	(11,548,784)
現金及現金等價物淨增加／（減少）		**$**	**18,529,043**	$	(9,195,843)
年初之現金及現金等價物	9		**20,009,430**		29,205,273
年末之現金及現金等價物	9	**$**	**38,538,473**	$	20,009,430

第140至150頁之附註為本財務報表的整體部分。

1 申訴專員的概況

申訴專員於二〇〇一年十二月十九日根據法例成立為單一法團，其職能於《申訴專員條例》中訂明。

申訴專員公署的註冊辦事處地址為香港干諾道中168-200號信德中心招商局大廈30樓。

2 主要會計政策

(a) 遵例聲明

本財務報表乃根據香港會計師公會頒布適用的《香港財務報告準則》（此統稱包括適用的個別《香港財務報告準則》、《香港會計準則》及詮釋），以及《香港公認會計準則》而編製。申訴專員採納的主要會計政策列述如下。

香港會計師公會已頒布若干項新訂及經修訂的《香港財務報告準則》，並在申訴專員當前的會計年度首次生效或可提早採納。該等發展對申訴專員當前或過往期間已編製或列報的營運及財務狀況並無實質影響，而申訴專員亦沒有採納任何在當前的會計年度尚未生效的新準則或詮釋（參見附註16）。

(b) 財務報表編製基準

本財務報表以歷史成本作為計量基準而編製。

在編製符合《香港財務報告準則》的財務報表時，管理層需要作出影響會計政策的應用及資產、負債、收入和支出的呈報數額的判斷、估計和假設。這些估計和相關假設是根據過往經驗及管理層因應當時情況下乃屬合理的各項其他因素為基礎而作出，所得結果乃構成管理層就目前未能從其他資料來源即時得知資產及負債帳面值時所作出判斷的基礎。實際的結果可能與這些估計有差異。

管理層會不斷檢討各項估計及相關假設。如果會計估計的修訂僅影響某一期間，則該修訂會在該期間內確認入帳，或如果會計估計的修訂同時影響當前及未來期間，則該修訂會在修訂期間及未來期間內確認入帳。

申訴專員在應用《香港財務報告準則》時所作出對財務報表及估計不確定的主要因素有重大影響的判斷，於附註3內論述。

2 主要會計政策(續)

(c) 物業、機器及設備

物業、機器及設備是以成本減去累計折舊及減值虧損後列帳。

折舊是在扣減物業、機器及設備的預計剩餘價值(如有的話)後,按預計可使用年期以直線法沖銷其成本,計算方法如下:

–	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	按租賃的剩餘租期
–	建築物	40年
–	租賃物業裝修	10年
–	辦公室傢具	5年
–	辦公室設備	5年
–	電腦設備	4年
–	車輛	5年

資產的可使用年期及其剩餘價值(如有的話)會每年檢討。

管理層會在每個報告年度結束時檢討物業、機器及設備的帳面金額有否出現減值跡象。當資產或所屬的現金產生單位的帳面金額高於可收回數額時,便會在收支結算表內確認減值虧損。資產或所屬的現金產生單位的可收回數額,是以公允價值減處置費用及使用值兩者中較高者計算。在評估使用值時,估計未來現金流量會按除稅前貼現率折讓至現值,而該貼現率應足以反映市場當時所評估的貨幣時間價值與有關資產的獨有風險。假如用以釐定可收回數額的估計基準出現正面的變化,有關的減值虧損便會撥回。

處置或出售任何物業、機器及設備所產生的損益,以出售所得淨額與資產的帳面金額之間的差額釐定,並按處置或出售日期在收支結算表內確認入帳。

(d) 租賃資產

申訴專員若確定某項安排(包括一項或多項交易)涉及在某段協議期間內轉讓一項或多項特定資產的使用權,以換取一筆或多筆付款,則該項安排即屬租賃或包含租賃。此項確定是以對其實質內容所作的評估為準,不論有關安排是否以租賃的法律形式作出。

(i) 申訴專員的租賃資產分類

關於申訴專員以租賃方式持有的資產,如租賃使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員,有關的資產會歸類為以融資租賃持有;如租賃不會使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員,則會歸類為營運租賃。

2 主要會計政策(續)

(d) 租賃資產(續)

(ii) 以融資租賃取得的資產

假如申訴專員透過融資租賃取得資產的使用權,該等資產會以代表租賃資產的公允價值或最低租賃付款現值(以較低者為準)的數額,確認為物業、機器及設備,而相應負債則於扣除融資費用後列為融資租賃債務。折舊是按於有關租賃期沖銷資產成本的比率計算,或假如申訴專員將相當可能取得資產的擁有權,則按附註2(c)所列資產的可使用年期計算。減值虧損會根據附註2(c)載列的會計政策入帳。

(iii) 營運租賃費用

假如申訴專員透過營運租賃可使用其他資產,則根據租賃所支付的款項會在租賃期涵蓋的會計年度內,以等額分期在收支結算表內列支,除非另有基準更能代表來自使用該租賃資產的利益模式。營運租賃所獲得的優惠,均在收支結算表內確認為租賃淨付款總額的組成部分。

(e) 應收款項

應收款項按公允價值初始確認,其後以實際利率法按攤銷成本減去呆壞帳減值準備後列帳,但假如應收款項是提供予關聯人士的免息及無固定還款期的貸款,或貼現影響並不重大則除外。在如此情況下,應收款項會按成本減去呆壞帳減值準備後列帳。

呆壞帳的減值虧損在有客觀的減值證據時確認,並按金融資產的帳面金額與以資產原來實際利率貼現的預計未來現金流量(假如貼現的影響重大)之間的差額計量。客觀的減值跡象包括申訴專員注意到可影響資產的預計未來現金流量的事件的可觀察數據,例如債務人出現重大的財政困難。

對於可收回性成疑但並非可能性極低的應收款項,其減值虧損會以準備帳來記錄。當申訴專員認為收回的可能性極低時,被視為不可收回的數額便會直接從應收款項撇銷,而與該債項有關的任何數額亦會撥回。其後收回早前已計入準備帳的數額會在準備帳撥回。準備帳的其他變動和其後收回早前直接撇銷的數額,均會在收支結算表內確認。

(f) 應付款項

應付款項按公允價值初始確認,隨後按攤銷成本列帳。假如貼現影響並不重大,則會按成本列帳。

(g) 現金及現金等價物

現金及現金等價物包括銀行存款及庫存現金、存放於銀行和其他金融機構的活期存款,以及短期和高流動性的投資。這些投資一般在購入後三個月內到期,可以隨時換算為已知的現金額,而且價值變動方面的風險不大。

2 主要會計政策（續）

(h) 僱員福利

薪金、約滿酬金、有薪年假、度假旅費及申訴專員提供的非金錢性僱員福利的成本，均在僱員提供相關服務的年度內累積計算。倘若延期支付或清繳款項而影響可屬重大，則有關金額會按現值列帳。

根據香港《強制性公積金計劃條例》的規定向強制性公積金（「強積金」）所作的供款，均於產生時在收支結算表內列作支出。

(i) 準備金及或有負債

申訴專員假如須就已發生的事情承擔法律或推定義務，而履行該義務預期可能導致含有經濟效益的資源外流，並且可作可靠的估計，便會就該時間或數額不定的負債提撥準備。假如貨幣時間價值重大，則準備金會按預計履行義務所需資源的現值列帳。

假如含有經濟效益的資源外流的可能性較低，或是無法對有關數額作出可靠的估計，該義務便會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。須視乎未來會否發生某項或某些事情才能確定存在與否的義務，亦會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。

(j) 收入確認

收入按已收取或應收的報酬的公允價值計算。倘若有經濟效益的資源可能流入至申訴專員，而收入及支出（如適用）能夠作可靠的計算時，有關收入將在收支結算表內確認為：

(i) 政府資助金

一筆無條件限制的政府資助金於可收取時會在收支結算表內確認為收入。其他的政府資助金於有理由確信將會收取，而申訴專員亦將會符合各項附帶條件時，便會初始在財務狀況表確認入帳。補償申訴專員開支的資助金，會在開支產生的期間有系統地同時在收支結算表內確認為收入。補償申訴專員資產成本的資助金，會列作遞延政府資助金記入財務狀況表，並按照附註2(c)所列的折舊政策的基準，按相關資產的租賃年期或可使用年期在收支結算表內確認入帳。

(ii) 利息收入

利息收入於產生時按實際利率方法確認入帳。

(iii) 其他收入

來自合約僱員的代通知金收入、僱員保險賠償及其他雜項收入均按應計制確認入帳。

2 主要會計政策（續）

(k) 關聯人士

(a) 任何人士或其直系親屬與申訴專員相關聯，假如該人士或其直系親屬：

(i) 可控制或共同控制申訴專員；

(ii) 對申訴專員有重大影響力；或

(iii) 是申訴專員的主要管理層成員。

(b) 假如下述任何情況適用，則某實體與申訴專員相關聯：

(i) 該實體與申訴專員是同一集團的成員（即每一主體、附屬機構及同集團附屬機構相互有關聯）。

(ii) 某一實體是另一實體的聯屬機構或聯辦機構（或另一實體所屬集團成員的聯屬機構或聯辦機構）。

(iii) 兩個實體都是相同第三方的聯辦機構。

(iv) 某一實體是第三方的聯辦機構，而另一實體是第三方的聯屬機構。

(v) 該實體是為申訴專員或申訴專員關聯實體的僱員而設的聘用期結束後福利計劃。

(vi) 該實體受附註2(k)(a)所述的人士所控制或共同控制。

(vii) 附註2(k)(a)(i)所述的人士對該實體有重大影響或是該實體（或其主體）的主要管理層成員。

(viii) 該實體或其所屬集團內任何人士向申訴專員提供主要管理層成員的服務。

一位人士的直系親屬，概指在該人士與實體交易的過程中，可能影響該人士或受該人士影響的家庭成員。

3 會計判斷及估計

在應用申訴專員的會計政策時，申訴專員已作出下列會計判斷：

折舊

物業、機器及設備是按估計可使用年期以直線法折舊。申訴專員每年檢討估計可使用年期，以釐定列入該年度期內的折舊開支數額。可使用年期是根據申訴專員就同類資產的過往經驗，並考慮預期的科技發展而作估計。假如先前的估計有重大改變，則未來期間的折舊開支會作調整。

4 政府資助金及遞延政府資助金

政府資助金是供申訴專員應付日常營運開支的政府撥款。

遞延政府資助金是作為預付租賃費用及購置建築物之用的政府撥款。遞延政府資助金之攤銷，是按預付租賃費用以融資租賃持有作自用的批租土地權益的租約期（54年）及建築物的可使用年期（40年），按照附註2(c)及2(j)(i)載列的會計政策以直線法計算確認入帳。

於二〇一八年三月三十一日計算，預計遞延政府資助金之攤銷如下：

	2018	2017
一年內並包括在流動負債之內	**$ 1,814,220**	$ 1,814,220
一年後並包括在非流動負債之內	**60,714,658**	62,528,878
	$ 62,528,878	$ 64,343,098

5 營運開支

	2018	2017
僱員福利開支（附註6）	**$ 106,598,747**	$ 101,013,307
物業、機器及設備折舊（附註8）	**3,438,469**	3,570,148
差餉及管理費	**3,143,184**	3,143,164
停車位之營運租賃租金	**91,200**	91,200
核數師酬金	**85,500**	82,000
宣傳廣播開支	**585,091**	5,923,500
處置物業、機器及設備之損失	**2,754**	4,836
其他開支	**7,236,864**	7,809,199
	$ 121,181,809	$ 121,637,354

6 僱員福利開支

	2018	2017
薪金及津貼	**$ 91,717,144**	$ 87,385,422
約滿酬金	**9,890,695**	8,988,127
退休保障費用－強積金計劃	**2,577,137**	2,446,021
未放取之年假	**221,841**	166,492
其他僱員福利開支	**2,191,930**	2,027,245
	$ 106,598,747	$ 101,013,307

7 主要管理層薪酬

	2018	2017
短期僱員福利	**$ 16,373,847**	$ 15,597,428
聘用期結束後福利	**2,264,622**	2,074,349
	$ 18,638,469	$ 17,671,777

8 物業、機器及設備

	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	總計
成本：								
於2016年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,725,730	$ 818,877	$ 1,611,547	$ 6,158,213	$ 874,801	$ 116,889,168
增添	–	–	128,820	9,709	84,022	33,875	–	256,426
處置	–	–	–	(3,134)	(51,088)	(47,704)	–	(101,926)
於2017年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,854,550	$ 825,452	$ 1,644,481	$ 6,144,384	$ 874,801	$ 117,043,668
累計折舊：								
於2016年4月1日	$ 19,640,244	$ 5,902,438	$ 13,168,324	$ 650,552	$ 1,125,831	$ 4,233,454	$ 191,383	$ 44,912,226
年內支出	1,394,220	420,000	423,488	57,073	189,570	946,797	139,000	3,570,148
處置後撥回	–	–	–	(3,134)	(48,183)	(45,773)	–	(97,090)
於2017年3月31日	$ 21,034,464	$ 6,322,438	$ 13,591,812	$ 704,491	$ 1,267,218	$ 5,134,478	$ 330,383	$ 48,385,284
帳面淨值：								
於2017年3月31日	$ 53,865,536	$ 10,477,562	$ 2,262,738	$ 120,961	$ 377,263	$ 1,009,906	$ 544,418	$ 68,658,384

8 物業、機器及設備(續)

	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	總計
成本:								
於2017年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,854,550	$ 825,452	$ 1,644,481	$ 6,144,384	$ 874,801	$ 117,043,668
增添	–	–	–	39,454	147,710	56,960	–	244,124
處置	–	–	–	(36,067)	(82,969)	(51,937)	–	(170,973)
於2018年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,854,550	$ 828,839	$ 1,709,222	$ 6,149,407	$ 874,801	$ 117,116,819
累計折舊:								
於2017年4月1日	$ 21,034,464	$ 6,322,438	$ 13,591,812	$ 704,491	$ 1,267,218	$ 5,134,478	$ 330,383	$ 48,385,284
年內支出	1,394,220	420,000	423,488	54,718	188,425	818,618	139,000	3,438,469
處置後撥回	–	–	–	(36,067)	(80,274)	(51,878)	–	(168,219)
於2018年3月31日	$ 22,428,684	$ 6,742,438	$ 14,015,300	$ 723,142	$ 1,375,369	$ 5,901,218	$ 469,383	$ 51,655,534
帳面淨值:								
於2018年3月31日	$ 52,471,316	$ 10,057,562	$ 1,839,250	$ 105,697	$ 333,853	$ 248,189	$ 405,418	$ 65,461,285

申訴專員以長期租賃方式持有租賃土地權益。

9 現金及現金等價物

	2018	2017
原定三個月內到期之定期存款	$ 24,231,000	$ 9,000,000
銀行現金	14,302,473	11,004,430
庫存現金	5,000	5,000
	$ 38,538,473	$ 20,009,430

10 應付約滿酬金

有關數額是在僱傭合約屆滿時須支付給僱員的約滿酬金。金額為僱員基本薪金的10%至25%(二〇一七年:10%至25%)不等,但扣除僱主的強積金供款。

11 稅項

根據《申訴專員條例》附表1A第5(1)條，申訴專員獲豁免繳付根據《稅務條例》徵收的稅項。

12 承擔

於二〇一八年三月三十一日計算，按照停車位不可撤銷之營運租賃合約應繳付的最低租賃付款總額如下：

	2018	2017
於一年內繳付	**$ 7,600**	$ 7,600

除非在最少一個曆月前以書面通知退租，否則租約仍然有效。

13 累計資金管理

申訴專員在管理其累計資金時，基本目的是確保申訴專員的財政持續穩健。申訴專員無須承擔外部施加的對累計資金的要求。

14 金融風險管理及金融工具的公允價值

風險管理由總務及財務組按照申訴專員核准的政策執行。總務及財務組與各營運單位緊密合作，鑑別和評估財務風險。申訴專員所涉及的信貸風險、資金周轉風險、利率風險及貨幣風險如下：

(a) 信貸風險

申訴專員的信貸風險主要源自定期存款和現金及現金等價物。申訴專員已訂定信貸政策，並持續監察這方面涉及的信貸風險。

現金存放於信貸評級穩健的金融機構，以盡量減低信貸風險。

信貸風險額上限為財務狀況表內各項金融資產的帳面金額。申訴專員並無提供任何會使其涉及信貸風險的擔保。

(b) 資金周轉風險

申訴專員的政策是定期監察現時及預計的資金周轉需要，以確保維持足夠現金儲備應付短期及較長期的資金周轉需要。

14 金融風險管理及金融工具的公允價值（續）

(b) 資金周轉風險（續）

下表列載申訴專員的財務負債在報告年度結束時之剩餘合約年期，乃根據未貼現合約現金流及申訴專員可能被要求付款之最早日期編製：

	2018				
	未貼現合約現金外流				
	一年以下或即時到期	一年以上但兩年以下	兩年以上但五年以下	未貼現合約現金流總計	帳面金額
應付約滿酬金	**$ 7,583,902**	**$ 4,162,688**	**$ 1,070,787**	**$12,817,377**	**$12,817,377**
其他應付款項及應計費用	**2,668,375**	**–**	**–**	**2,668,375**	**2,668,375**
	$10,252,277	**$ 4,162,688**	**$ 1,070,787**	**$15,485,752**	**$15,485,752**

	2017				
	未貼現合約現金外流				
	一年以下或即時到期	一年以上但兩年以下	兩年以上但五年以下	未貼現合約現金流總計	帳面金額
應付約滿酬金	$ 3,960,191	$ 3,769,426	$ 1,411,538	$ 9,141,155	$ 9,141,155
其他應付款項及應計費用	2,663,073	–	–	2,663,073	2,663,073
	$ 6,623,264	$ 3,769,426	$ 1,411,538	$ 11,804,228	$ 11,804,228

(c) 利率風險

利率風險指金融工具的價值因市場利率調整而浮動的風險。申訴專員所涉及的利率風險只有按市場利率計息的銀行結餘。

敏感度分析

估計假如利率整體上升／下跌100個（二〇一七年：100個）基點，而其他變數均維持不變，則申訴專員的盈餘／（虧損）及累積資金於二〇一八年三月三十一日便會增加／減少約3,645,125元（二〇一七年：3,533,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率變動在報告年度結束當日已出現，並已應用到同日可能導致申訴專員涉及利率風險的金融工具內。100個基點的升跌，是管理層評估該年度結束當日至下一報告年度之內可能出現的合理利率變動而得出的。有關分析所依據的基準與二〇一七年相同。

14 金融風險管理及金融工具的公允價值(續)

(d) 貨幣風險

申訴專員的所有交易均以港元計算,故不涉及任何貨幣風險。

(e) 公允價值衡量

申訴專員的金融工具以成本或攤銷成本入帳的帳面金額,與其於二〇一八年及二〇一七年三月三十一日的公允價值並無重大差異。

15 重大關聯人士交易

涉及主要管理層人員的交易

主要管理層所有成員的酬金已在附註7披露。

16 截至二〇一八年三月三十一日止年度已頒布但尚未生效的修訂、新準則及詮釋可能帶來的影響

截至本財務報表刊發日期止,香港會計師公會已頒布多項修訂、新準則及詮釋,但在截至二〇一八年三月三十一日止年度尚未生效,亦沒有在本財務報表中採納,當中包括以下可能與申訴專員相關的修訂:

	於下列日期當日或之後開始的會計期間生效
《香港財務報告準則》第16號:*租賃*	2019年1月1日

申訴專員現正評估該等修訂、新準則及詮釋於初次應用期間所造成的影響。至目前為止,申訴專員並未發現該等新準則有任何方面可能會對本財務報表構成重大影響。


嚴禁玩球
NO BALL GAMES

用語詞彙

投訴

投訴是一項具體指稱，投訴人指某些不當行為、不合理行動、不妥善的決定或程序令其受到影響，並感到不滿或受屈。

投訴人的同意

投訴人須表明同意申訴專員複製其投訴內容及任何其他資料（包括其個人資料），轉交任何有關人士／機構跟進；而任何有關人士／機構可向申訴專員提供投訴人的個人及其他相關資料，以便申訴專員處理其投訴。投訴人亦可表明不同意本署向被投訴機構披露其身份。然而，在此情況下，申訴專員便可能難以全面地處理其投訴，甚或無法處理。

主動調查

指儘管沒有接到投訴，但本署基於公眾利益而決定主動進行的調查。主動調查通常針對某些涉及行政體制的事宜或受市民關注的課題。

查詢

指市民要求本署提供資料或意見。

全面調查

指深入的查訊，通常就較複雜或性質嚴重的投訴展開調查。如認為有需要，本署在完成全面調查後會提出改善建議或補救措施。

未有定論

是本署就投訴或當中某個投訴點進行全面調查後所作結論的類別。申訴專員在完成調查後認為所蒐集到的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴或投訴點是否成立而下結論。

查訊

是本署處理一般性質的投訴個案時採用的程序，旨在較迅速地解決投訴事宜。在適當情況下，我們會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。本署會審研有關機構的回覆、投訴人對回覆的意見，以及任何其他相關資料或本署所蒐集的證據。在完成對投訴的查訊後，本署會把結果告知投訴人，如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。若認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

調查

指就投訴而展開的全面調查，或是儘管沒有接到投訴而進行的主動調查。

行政失當

行政失當在《申訴專員條例》中已有定義，基本上是指機構行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序及延誤；無禮或不為他人着想的行動。

調解

指投訴人與被投訴機構在自願的情況下，同意以會面或電話方式討論投訴個案，尋求雙方均願意接受的解決方法。本署的調查人員會以中立調解員的身份，促使雙方達成和解。

投訴事項不在本署職權範圍內

指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴的機構或行動。

受條例所限不得調查

指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

成立、部分成立和不成立

均屬本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

同類主題投訴

市民或會就社會上出現的特殊問題或同類的課題而提出投訴，他們主要都是針對被投訴機構所作的某項行動或決定。

投訴不成立，但機構另有缺失

是本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映投訴人所提出的投訴雖然不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。

投訴已撤回

指投訴人主動撤回所提出的投訴。然而，申訴專員仍會視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，可能繼續跟進個案。



投訴人約章

本署竭誠為市民提供優質服務。為充分履行職務，本署與投訴人訂立以下約章：

本署的承諾

- 專業、公正及有效率地處理投訴
- 適時知會投訴人查訊的進度及結果
- 清楚解釋本署的決定
- 保障投訴人的私隱
- 對市民有禮及尊重

投訴人若不滿意查訊結果，可來函本署及提出理據要求覆檢個案。若對個別職員或服務有任何意見，可向本署總行政主任提出。本署會秉持專業公正的精神跟進個案。

投訴人的責任

- 清楚說明投訴事項
- 適時提供真確的資料
- 配合查訊工作
- 以合理的態度提出投訴
- 對職員有禮及尊重

若投訴人未能配合，查訊進度及／或結果可能會受影響。屆時本署會視乎實際情況，決定採取適當措施，包括根據所獲得的證據作出判斷，或終止查訊等。

香港申訴專員公署

地址	香港干諾道中 168-200 號 信德中心招商局大廈 30 樓
郵箱	香港郵政總局信箱 3300 號
查詢及投訴熱線	(852) 2629 0555
傳真	(852) 2882 8149
網址	http://www.ombudsman.hk
查詢電郵	enquiry@ombudsman.hk
投訴電郵	complaints@ombudsman.hk

FSC
www.fsc.org
混合產品
源自負責任的森林資源的紙張
FSC™ C007445

本年報採用環保紙張印製